



**Roskilde  
University**

## **Borgernes informationsbrug og kommunikation med kommunen**

en kvalitativ undersøgelse af roskildeborgernes syn på kommunens information

Kobbernagel, Christian

*Publication date:*  
2008

*Document Version*  
Også kaldet Forlagets PDF

*Citation for published version (APA):*  
Kobbernagel, C. (2008). *Borgernes informationsbrug og kommunikation med kommunen: en kvalitativ undersøgelse af roskildeborgernes syn på kommunens information*. Roskilde Universitet.

### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact [rucforsk@kb.dk](mailto:rucforsk@kb.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

# Borgernes informationsbrug og kommunikation med kommunen

– en kvalitativ undersøgelse af roskildeborgernes syn på kommunens information.



Christian Kobbernagel  
Roskilde Universitetscenter  
2008





## Indholdsfortegnelse:

RESUME	5
OVERSIGT OVER POINTER	8
<i>Baggrund</i>	10
<i>Formål</i>	10
<i>Metode</i>	11
HVORDAN BRUGER BORGERNE INFORMATION?	13
<i>Informations placering</i>	13
<i>Netværk og informationsbrug</i>	14
<i>En husstandsomdelt folder</i>	15
<i>Lokalaviserne</i>	16
<i>Hjemmesiden</i>	18
HVAD TÆNKER BORGERNE OM KOMMUNENS INFORMATION?	21
<i>"Jeg ser det nok næste gang, folderen kommer"</i>	22
<i>"Jeg går ud fra, jeg ved, hvad der står i den, så jeg læser den ikke"</i>	22
<i>"De laver alligevel reglerne om, så jeg følger ikke med"</i>	23
<i>"Kommunen plejer da at fortælle os"</i>	23
<i>Andre selektionskriterier – "...fordi jeg er interesseret"</i>	24
<i>"Når tingene er forklaret ordentligt"</i>	25
<i>"Kommunen er jo ligegyldig, bare det fungerer"</i>	26
HVAD FORVENTER BORGERNE AF INFORMATIONEN?	28
<i>Forventningen – kommunen har da ansvaret</i>	28
<i>Tilgængelighed</i>	29
<i>Åbenhed</i>	30
<i>Viden hos kommunens ansatte</i>	30
<i>Klar og præcis information</i>	31
<i>Sammenhæng i tingene</i>	33
<i>Information skal da være planlagt</i>	34
<i>Opsummering – borgernes forventninger</i>	35
HVAD ER BORGERNES BEHOV?	37
<i>Stort og lille behov for information</i>	37
<i>Eksempler på særlige behov – ældreomsorg</i>	40
<i>Behov på hjemmeside</i>	40
<i>Adgang til politiske drøftelser</i>	41
HVORDAN KAN RELEVANS KARAKTERISERES?	43
HVORDAN OPLEVER BORGERNE KOMMUNIKATION OG INFORMATION?	46
<i>Telefonisk og personlig kommunikation</i>	48
<i>God servicekommunikation</i>	48
<i>At medarbejdere lytter er god kommunikation</i>	49
<i>Det offentlige er jo presset</i>	50
<i>Skriftlig information</i>	51
<i>Sprog, layout og sammenhæng</i>	51
BORGERINFORMATION SIDE 2 I ROSKILDE AVIS	53
<i>Kritik af tekster i Borgerinformation</i>	53
<i>Rubrikken Byrådsmøde</i>	53
<i>Rubrikken om venteliste – helt ubrugelig eller fem stjerner?</i>	54
<i>Tilfredshed med information i tekster - hvordan?</i>	56
<i>God information og overflødig information</i>	57
JOURNALISTISKE ARTIKLER OG LÆSERBREVE	59
<i>Kommunens besparelseskommunikation – hvad er signalet?</i>	59
<i>Signalforvirring – kommunens rolle, ansvar og relevansopfattelse</i>	61
<i>Vurderinger af skriftlig information samlet</i>	64
HJEMMESIDEN	66
<i>Manglende information</i>	66
<i>Mening om hjemmesidens funktioner</i>	67

<i>Individuel tilpasning</i>	68
<i>Sagen om lufthavnsudvidelsen som eksempel</i>	69
<i>Der mangler debatmuligheder</i>	71
BORGERNES GRUNDSYN PÅ KOMMUNEN – ET BILLEDE	74
<i>Seks forskellige grundsyn på kommunen</i>	74
<i>Kommunen er ikke vigtig, kun når jeg har brug for den</i>	75
<i>Tillid til at kommunen informerer</i>	75
<i>Kommunens medarbejdere - søde men pressede</i>	76
<i>Kommunen er et lukket system</i>	76
<i>Tvivl om ansvar for beslutninger</i>	76
<i>Lille sammenhæng i kommunikationen</i>	76
<i>Grundsyn i funktion</i>	77
<i>Tilfredshed med kommunikation og information</i>	79
AFRUNDING	80



## Resume

Denne undersøgelse er anden del af et forløb, hvor det har været ønsket at kigge nærmere på tilfredshed med service i Roskilde kommune. Resultaterne af første del foreligger i rapporten "Hvad synes du om din kommune?", og er en spørgeskemaundersøgelse, der har et bredt fokus på alle kommunens serviceområder i 2004. Konklusionen er, at borgerne i Roskilde er meget tilfredse med de serviceområder, kommunen bruger flest kræfter på. På tværs af sammensætningen på variablene alder, job, uddannelse og bopæl er der en høj grad af tilfredshed. Dette er en flot tilkendegivelse fra borgerne.

I denne anden del af indsatsen er det særligt information og kommunikation, der er fokus for undersøgelse. Området fik på linie med de øvrige områder gennemgående flotte point på 84% ved spørgsmålet "hvor tilfreds er du alt i alt med den information, du får fra kommunen?". Af resultaterne ses også at på spørgsmålet, "hvor får du din information fra", ligger personlig henvendelse i Rådhusbutikken, personlig henvendelse andre steder i kommunen, telefonisk henvendelse og breve alle over 60%, hvorimod Borgerinformation i Roskilde Avis og aviser generelt, samt hjemmeside ligger omkring 40%. Det er altså meget på den personligt orienterede kommunikation den høje grad af tilfredshed er baseret.

Modsat spørgeskemaundersøgelsen er denne undersøgelses datagrundlag blevet til ved samtaler med borgere i tre runder af interviews, heraf også et gruppeinterview. Under samtalerne er borgerne blevet præsenteret for klip fra Borgerinformation og artikler om kommunen, samt genbrugskalenderen 2006 udgivet af Roskilde kommune. Det har for det første været hensigten at få beskrivelser af, hvordan borgerne bruger information, hvordan de oplever de forskellige kanaler, og hvordan de vurderer de forskellige informationsmaterialer og kommunikationsformer. Dette kan give et billede af, hvordan de fine tilkendegivelser skal forstås – altså hvad baggrunden er for, at borgerne mener information og kommunikation er så tilfredsstillende. For det andet har gruppeinterviewformen givet mulighed for at efterligne den måde borgerne taler om kommunens informationsmaterialer i en social sammenhæng. Det har givet et materiale med udskrifter af samtaler, hvor alle typer af udsagn om kommunen "forhandles" gennem udtalelserne rundt om bordet. Dette materiale er grundlaget for analyse af de konstruktionsmåder for meninger og syn på kommunen, borgerne aktiverer, når der tales om kommunens information og kommunikation, samt om kommunen mere generelt. Endelig støtter borgernes udtalelser om klippene fra aviser og folderen en analyse af førsteindtryk af materialerne. Her fortæller borgerne i en efterlignet læsesituation, hvad de umiddelbart mener, og det er der kommet righoldige beskrivelser ud af.

I det følgende resume af resultaterne henvises også til **Oversigt over pointer**, der i overskrifter samler de rene beskrivelser af 1) borgernes informationsbrug og betingelserne for den, og 2) hvad borgerne synes om information og kommunikation.

I rapportens første del beskrives de forhold, der gør sig gældende for borgernes brug af informationsmaterialer og hvad borgerne tænker om kommunens kommunikation. Der er fundet en række kriterier for borgernes opmærksomhed, som dels bunder i de rutiner borgerne har for informationsbrug og på tolkningsplanet hvilke kriterier for den selektive opmærksomhed, der er i spil. De fleste af begge typer hænger sammen med en passiv indstilling i brugen af materialer. De mest udbredte kriterier handler om en indstilling hos borgerne om, at de skal nok få information, for kommunen plejer jo at fortælle om tingene og borgerne mener, de får det nok at vide på et tidspunkt. Undersøgelsen viser også at behovet for information mere opleves lille end stort og at det forventes kommunen informerer.

På hele det skriftlige område, hvor undersøgelsen har haft særligt fokus Borgerinformation, artikler, læserbreve i Roskilde Avis og hjemmesiden oplever borgerne en række svagheder. På det plan, der drejer sig om tekstens egenskaber, handler de samlet set om uklare faglige informationer, tendens til at borgere med svagere forudsætninger oplever sproget utilgængeligt, manglende henvisninger mellem materialer og en smule problemer med signalværdien i valg af layout. På forklaringsplanet, der retter sig mod, hvad borgerne kan bruge informationen til, er der i nogle sager forvirring om kommunens rolle og ansvar og der signaleres for lidt, at kommunen gerne vil i dialog med borgerne.

Om hjemmesiden er der mange tilkendegivelser om for vanskelig adgang til tekster, søgefunktionen er for smal og siden inviterer ikke til dialog, men karakteriseres overvejende som et søgekatalog. I den forbindelse ønsker borgerne at siden kan bruges meget mere aktivt til debat og faglige afklaringer, når borgerne oplever forvirring. Der vil også være muligheder for mere strategisk at kunne styre mediernes behandling af sager på dagsordenen.

I personlig eller telefonisk kommunikation med borgerne gør kommunen det rigtig godt. Der fortælles flere steder om gode oplevelser med service og kommunikationen, dog nævnes det, at der kan være ventetid og at borgerne fornemmer usammenhæng i den interne kommunikation både internt i forvaltningen og mellem denne og institutionerne.

I en efterfølgende analyse af samtalerne leverer rapporten et billede af kommunen set med borgernes øjne. Det består af seks forskellige



grundsyn, der på forskellig måde aktiveres i samtaler om kommunen. Disse er en forenkling af de mangeartede opfattelser borgerne har af kommunen, men de repræsenterer med belæg i undersøgelsens materiale et bud på dele i borgernes fortolkningsmåde, der har en større betydning.

De seks grundsyn er de bagvedliggende mønstre, der i samspil med borgernes brug af information, deres behov, deres forventninger og opfattelser af relevansen danner baggrunden for vurderingen af informationen og kommunikationen med kommunen. Billedet med grundsyn og de beskrevne om borgernes informationsbrug kan bruges til at forstå, hvad der gør at borgernes grad af tilfredshed ligger som den ligger i forskellige situationer og generelt.

## Oversigt over pointer

Disse pointer er overordnet delt i udsagn om hvad der karakteriserer borgernes informationsbrug, og udsagn om hvad de siger om information og kommunikation.

I første del **Informationsbrug** er de vigtige udsagn:

- Den dagligdag borgerne har, er meget betydende for, hvordan de bruger information og kommunikerer med kommunen. Særligt har rutiner omkring læsning og mediebrugen stor betydning.
- Udformning af materialer, designet og tekstens egenskaber er i nogen grad med til at strukturere brugen. Dette er mest tydeligt for hjemmesidebrug, der mest opleves som et søgekatalog.
- En række kriterier for opmærksomhed styrer brugen af information. Mange af dem fører til en passiv indstilling og lille opmærksomhed.
- Borgernes forventninger til information er anderledes end det de oplever. Forskellen er størst omkring klar og sammenhængende information, samt kommunens inddragelse af borgerne i aktuelle sager.
- Behov for information er meget individuelt, men forskelle på behov har stor betydning for oplevelsen af kommunen.
- Ældre der føler utryghed ved hastighed og mængderne af information har behov for vejledning i, hvad der er relevant for dem
- I kommunikationen med borgerne kan det udnyttes, at relevansen af information er bedst styret i personlig kommunikation.

I anden del Vurderinger af information og kommunikation er udsagnene:

- Kommunen er bedst til personlig kommunikation. Meget venlighed, søde mennesker og god service er en udbredt opfattelse.
- Skriftlig information opleves typisk problematisk for borger med svagere forudsætninger, og omvendt velfungerende for borgere med gode forudsætninger.
- Der kan skabes bedre sammenhæng mellem materialer ved at bruge henvisninger typisk fra Borgerinformation til hjemmesiden
- Der er nogle signalproblemer vedrørende kommunens ansvar og rolle i sager, der påvirker og ændrer grupper af borgeres hverdag.
- I sagen om lufthavnsudvidelsen er der skabt usikkerhed om kommunens rolle, hvilket kan betyde mere negativt syn på kommunen generelt.
- I det generelle indtryk af kommunen er det mest gennem artikler og læserbreve der dannes et negativt syn.

- Der savnes mere åbenhed, aktiv indsats og adgang til besluthningsgrundlag, når borgere føler sig ramt af beslutninger.
- Kommunen bør gå mere med i debatten med faglige afklaringer og politisk med hurtigere svar på indlæg.
- En borgergruppe mener, hjemmesiden skal bruges til en dialogkanal for politisk debat.
- Hjemmesidens struktur bør ændres og afspejle åbenhed, aktualitet og orientering mod borgernes forventninger.

## Baggrund

I efteråret 2004 gennemførte Karsten Pedersen, Institut for Kommunikation, RUC i samarbejde med en arbejdsgruppe i kommunen en kvantitativ borgertilfredshedsundersøgelse, hvor resultaterne er fremlagt i rapporten "Hvad synes du om din kommune?". Undersøgelsen viste en udbredt høj grad af tilfredshed med kommunens forskellige ydelser og services på et bredt udsnit af områderne for aktiviteterne. Resultaterne viste også, at borgerne bedømmer kommunens kommunikation og information som tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende samlet med 88% af svarene på tværs af de forskellige livsformer, der er repræsenteret blandt borgerne. Områderne der er spurgt til i denne undersøgelse er:

- Personlig henvendelse i Rådhusbutikken
- Personlig henvendelse andre steder i kommunen
- Telefon til/fra kommunen
- Breve fra Roskilde Kommune
- Kommuneinformation i Roskilde Avis
- Kommunens hjemmeside
- Mostrups vejviser
- Aviser generelt

Grupperinger af borgere såsom børnefamilier, de ældre, højt- og lavtuddannede, samt de forskellige geografiske områder i kommunen viste sig alle at være tilfredse eller meget tilfredse med kommunikationen indikeret med proportioner på over 75%. Det er et meget flot resultat. Men som det hedder i rapportens konklusion, er svagheden ved spørgeskemaundersøgelser, at man ikke kan vide, hvad det betyder, når borgere siger, de er tilfredse. Denne undersøgelse tager udgangspunkt i dette.

## Formål

Denne undersøgelses formål er således at beskrive forhold omkring hvordan information bruges, og skabe en større forståelse for borgernes tilfredshed. Hensigten er at få borgerne til at beskrive deres informationsbrug og deres opfattelse af hvad god og dårlig information og kommunikation er. På indledende møder med borgerservice blev det gennemgået, hvad mulighederne var for at få borgernes meninger om nogle områder for kommunikationsarbejdet belyst. Dette mundede ud i tre fokusspørgsmål:

- 1) Hvordan bruger borgerne information, og hvordan kan betingelserne for borgernes brug af information karakteriseres? Herunder hvad kan der siges om borgernes opmærksomhed generelt.

- 2) Hvad forventer borgerne af kommunen og hvilke behov har de, der skal tages hensyn til? Herunder også hvad der karakteriserer relevans.
- 3) Hvordan vurderer borgerne kommunikationen og den information de bruger. Herunder kritik og forslag til forbedringer af indsatsen.

Der udover er undersøgelsens mål at kunne analysere på sammenhænge mellem de tre ovennævnte punkter, for at kunne se hvordan tilkendegivelser om tilfredshed i situationer hænger sammen med mere overordnede opfattelser af kommunen. Altså hvilke signaler opfattes og hvilke oplevelser sætter sig i erfaringerne og bliver til mere grundlæggende anskuelser af kommunen. De kan nemlig have stor betydning for hvordan borgerne vurderer information og kommunikation i konkrete situationer. Men designet i undersøgelsen er udformet med henblik på at levere en bred baggrundsforståelse for og mere beskrivelse af, hvordan borgerne oplever kommunens indsats.

Omvendt er det på baggrund af oplevelser med henvendelser og sager at borgerne fortæller om deres syn på kommunen. Og det er på den måde gennemgående i rapporten, at der er mange eksempler på situationer med information og kommunikation med en opfølgende analyse af det særlige ved informationsbrugen i disse, samt opsamlinger af borgernes synspunkter. Dét resultaterne kan bruges til, er at sætte fokus på nogle af omstændighederne for informationsbrug i hverdagen, og kommunen kan bruge borgernes beskrivelser som afsæt for overvejelser om ændringer for kommunikationen. I nogle analyser er der også stillet forslag til, hvordan forbedringer af arbejdet kan se ud.

## Metode

Undersøgelsens datamateriale stammer fra kvalitative interviews, der er struktureret ud fra resultater af en supplerende analyse af data fra spørgeskemaundersøgelsen 2004. Denne analyse bestod i faktoranalyse af variable med spørgsmål til brugen af forskellige informationskanaler, de otte beskrevet ovenfor. Af resultaterne ses, at borgernes måde at kommunikere og bruge information på er delt i samtalekommunikation, skriftligt trykt information og hjemmesidebrug. Denne naturlige forskellighed er brugt i organiseringen af interviewene, således at der er foretaget et interview for hver af disse kommunikationsformer.

Rekrutteringen af borgere er gennemført ved at ringe tilbage til de personer, der i den første undersøgelse, gav lov til at der måtte rettes henvendelse igen. Der var stor opbakning til undersøgelsen, så i alt 11 personer har deltaget i dobbelt- og gruppeinterviews på Rådhuset,

Stændertorvet 1. Grupperne er tilrettelagt med to indledende duo- og triointerviews og et gruppeinterview med seks personer.

Interviewene er delt i to faser. Den første er en semistruktureret samtale, der centrerer sig om temaer nævnt ovenfor. I anden fase er deltagerne blevet præsenteret for informationsmaterialer leveret af kommunen med henblik på protokolanalyse og en efterfølgende samtale. Protokolanalyse henviser til, at borgerne læser og tager noter for senere at fortælle om hvordan de oplever materialet. Denne del har givet mulighed for, at borgerne har arbejdet med konkrete eksempler på kommunens information, som er hentet fra Borgerinformation i Roskilde Avis side 2 fredag den 18. og 25. august 2006, 8 journalistiske artikler udvalgt i Roskilde Avis og Dagbladet Roskilde Tidende i perioden 14. august til 25. august og endelig Genbrugskalenderen 2006, udgivet af kommunen og husstandsomdelt til orientering om sortering og indsamling af genbrugsaffald (Se bilag fra side 73).

## Hvordan bruger borgerne information?

Borgernes brug af information kan ses på et praktisk plan, dvs. hvad der praktisk sker med materialer – f.eks. hvor en folder ender, hvor tit og hvordan avisen læses. Dette handler om brug i hverdagen, og dermed hvordan borgernes varierende livsformer har en del betydning for brugen. På det andet mentale plan handler det om, hvad borgerne tænker om information – noget ubevidst og andet mere bevidst – når de læser tekster fra kommunen, bruger hjemmesiden eller taler i telefon med medarbejdere. Her er en række processer i spil, som har en betydning for, hvordan informationer bruges, f.eks. hvad man forventer af informationen fra kommunen. Men samlet drejer de to planer sig om, hvad borgere gør og hvad de tænker før og under mødet med informationen. Det sidstnævnte behandles i det næste og følgende kapitler.

Informationsbrug kan altså ses på to forskellige måder:

Hvad der rent praktisk sker med materialet i brugssituationen

Hvordan kriterier for opmærksomhed styrer brugen af information

Den første del, den praktiske brug af information fortæller borgerne om ud fra de tre medietyper, husstandsomdelte foldere, dækning af kommunale emner i lokalavisen Roskilde Tidende, Borgerinformation side 2 i Roskilde Avis, samt kommunens hjemmeside. Det andet punkt om hvilke forhold der indvirker på opmærksomhed er ikke beskrevet for hvert medie, men er en belysning af de kriterier der er involveret i borgernes måde at være opmærksomme på. Denne anden del er beskrevet i det efterfølgende kapitel.

### **Informations placering**

Praktisk brug af information vedrører alle de omstændigheder, der er for, hvor, hvornår og hvordan borgeren er i kontakt med informationsmaterialer. En lang række forhold øver indflydelse på dette, herunder gives indledningsvis nogle eksempler på sådanne forhold. Placering af informationen er f.eks. meget vigtig. Som eksemplet herunder viser, betyder det meget for optimalt udbytte af informationen, at den er placeret praktisk. Emnet er affaldssortering og borgeren har behov for at vide, hvor forskellige ting må smides i genbrugscontainere:

”Enten skal man lede alle sine bunker igennem i huset, mens man tænker, har jeg nu smidt den ud. Eller man kunne vide med sig selv, at det læser jeg på containeren.”

Forslaget om placering af tekst på containeren er ideelt, for det er information lige der, hvor behovet er. Der dannes altså også vaner i

praktisk informationsbrug, som også blev beskrevet tidligere, og det er en vigtig viden, der kan udnyttes i kommunikationsplanlægningen. Et andet forslag fra en borger vedrørende information på rette sted går lige til benet, at information skal placeres lige foran øjnene for, at man bliver opmærksom:

"Og så igen denne her affaldssituation – ligeså snart folk bliver klar over at det bjerger, altså hvis vi får nogle tal og noget visualisering på, så ser de det. Der kunne dumpes et eller andet f.eks. midt på Stændertorvet, f.eks. alt det affald, vi producerer på en dag, så vi får visualiseret det, så vi får et ejerskab. Så ser alle deres ansvar."

Det er højst sandsynligt sådan en kommunikation vil få mere opmærksom på grund af placeringen, og det er også sandsynligt, informationen vil nå ud til ligeså mange som får brugt en folder eller læst Borgerinformation. Placeringen er også god, fordi den bryder med en del af normerne for kommunikation. At der så er en del vanskeligheder med at tilrettelægge kommunikation på den måde er en anden sag.

## **Netværk og informationsbrug**

En anden meget væsentlig betingelse for, hvordan information bruges er det sociale netværk, borgerne deltager i. I de forskellige relationer på arbejde, i fritiden eller i hjemmet er der information om kommune til rådighed. For de fleste er dette en vigtig kilde til informationer på den ene eller anden led. I bemærkningen herunder er det tydeligt, hvordan informationsbrug er under indflydelse af netværket omkring bopælen, for borgeren her mener ikke, det er noget, hun skal tage sig af, fordi der er andre tæt på hendes bopæl, der sikkert går mere op i det og tager sig af det:

"Jamen det er fordi en af mine gode naboer er sådan en affaldsnørd, så vi har i lang tid ... og jeg bor i sådan et andelsbofællesskab og vi har sådan en pap-, papir- og metalcontainer, så i virkeligheden så med det der plast, som vil betyde noget, så ville jeg tænke, det er der sikkert nogle af dem som går mest op i, og som tager initiativ til, at vi nu får en plastcontainer eller sådan noget."

Et andet sted i snakken om informationer og netværk taler borgerne om, hvilken stor betydning det har for den almene viden om kommune og andet, hvordan de sociale relationer ser ud. Her er betragtningen omvendt, nemlig at der sandsynligvis er en gruppe borgere, som ikke kan trække på informationer i netværket:



Borger3: "Jeg sidder tænker på dem, der ikke har....altså fordi jeg tror nemlig det der private netværk, det også er enormt vigtigt, og der kan man sige, der bliver det en speciel udfordring for – nu skal jeg selvfølgelig ikke sidde og snakke på andres vegne – men dem som ikke har så stort et privat netværk eller som ikke har noget velfungerende privat netværk i Roskilde Kommune.

Borger1: Fuldstændig rigtigt.....

Borger3: For der synes jeg, når jeg en sjælden gang render ind i mennesker, som jeg ikke kender og som måske lever lidt på kanten af de almindelige sociale netværk, så er det utrolige ting, man ikke ved. Og man ikke har hørt om. Og jeg tænker, hvordan kan man gå rundt her uden at vide det."

Praktisk brug af information formes altså for en dels vedkommende af borgernes sociale livsomstændigheder.

## **En husstandsomdelt folder**

Der er mange forskellige måder informationsmaterialer anvendes på af borgerne, og de forskellige rutiner og vaner i hverdagslivet har stor indflydelse på brugssituationer. Nogle bladrer folderen igennem og hænger den op på opslagstavlen, hvor den vil opbevares en tid. Andre sætter den pænt i en mappe, der er ordnet efter emner. Andre læser den slet ikke men smider den i skraldet med det samme. Borgerne fortæller her om, hvad der sker med en folder omdelt til alle husstande (Genbrugskalenderen 2006 Se bilag 1):

"Jeg har en plasticmappe, hvor jeg putter tingene ned i, og når der så kommer en ny en, så skifter jeg den ud. Så kan jeg tage dem frem når jeg er i tvivl, men ellers bliver vi jo informeret af vores ejendomsfunktionær, hvordan vi skal gøre."

"Vi har sådan en opslagstavle med blykant og der sidder den oppe, og jeg kommer ret tit på KARA (Genbrugsplads), så jeg er rimelig god til det der med affald."

"Ja den har jo været ude et par gange, og jeg må da indrømme, jeg kiggede ned over den og tænkte: Nå – den er jo magen til de andre vi har fået, og det er jo gået godt, det vi har gjort hidtil, så jeg nærlæste den ikke."

"De burde sende de samme foldere ud, selvom vi læser småt ned over dem og smider dem ud."

"Den forsvinder ret hurtigt ned i det biologiske gab, og det har noget at gøre med, at jeg går ud fra jeg ved, hvad der står i den, så jeg får den ikke læst."

Brugen af foldere er således meget forskellig afhængigt af hvilken livsform borgerne har, dvs. hvordan voksne, som undersøgelsen fokuserer på, indretter livet og hvilke rutiner, rytmer og vaner, de har i husstanden. Som man kan formode, viser undersøgelsen, at den travle familie

med børn som udgangspunkt ikke har systematik eller er særlig opmærksomme på den form for materialer. Modsat er pensionisten med mere tid også mere opmærksom og kan investere i organisering af f.eks. opbevaringen af en folder.

På tværs af dette hænger praktisk brug også sammen med typen af information. Informationer om aktiviteter der generelt er relevante for husstande, såsom affaldssortering får større opmærksomhed, fordi det er en del af dagligdagen, hvordan man f.eks. kommer af med genbrugsmaterialer. Der er altså større sandsynlighed for, at en folder gemmes eller læses mere opmærksomt, hvis dens informationer har betydning for hverdagen. I andre tilfælde smides folderen ud, fordi næsten uden at have været åbnet, og som borgeren fortæller, fordi hun ved hvad der står i den. Dette behandles i næste kapitel. Men hendes husstand har travlt, og prioritering af andre gøremål levner ikke plads til organisering af foldere fra kommunen. Som udtalelserne ovenfor også viser, betyder det noget om borgeren har en interesse i folderens emne samt hvordan folderens tekst og layout kan føre til opmærksomhed og organisering af brugen. Der er en lang række faktorer, der spiller ind på informationsbrugen, og det ligger udenfor undersøgelsen at beskrive dem alle.

Men den måde en husstandsomdelt folder praktisk indgår i hverdagen er præget af livsformen. Betingelser for læsningen er nødvendigheden og altså graden af emnets betydning for dagligdagens rutiner. Disse former for relevans fører for en dels vedkommende til, at det ikke er nærlæsning eller meget opmærksom læsning, der er det mest almindelige. Borgerne forklarer også, at de får informationer om de relevante og aktuelle emner fra mennesker, hvor de bor eller på anden måde har kontakt med. Det har også stor betydning for informationsbrugens praktiske side, om borgerne lettere får oplysninger om det samme. Informationen i foldere er oftest også suppleret af andre kilder som f.eks. de andre medier, der behandles i det følgende. Og endelig er en anden praktisk brug af foldere, som vist indarbejdet i en form for rutinepræget organisering af informationer, hvor interessen og alle de øvrige omtalte forhold ligger bag.

## **Lokalaviserne**

I undersøgelsen spurgte vi til borgernes vurdering af journalistiske avisartikler i de to lokale aviser, Roskilde Avis og Dagbladet Roskilde Tidende. Borgerne læser de to aviser på forskellig måde, og det afhænger som ovenfor, hvordan hverdagen i husstanden forløber og hvilke prioriteringer og indstillinger husstanden har.

Borgerne viser i almindelighed en interesse for Roskilde Avis, der typisk læses hver uge, hvorimod Dagbladet Roskilde Tidende ikke har

den samme interesse, formodentlig fordi der skal abonneres på den. Men som en borger også nævner, dækker den ikke Roskilde godt nok, og som en anden siger helt utvetydigt, er interessen ikke stor:

"Den ene gang jeg holdt den, tog jeg den beslutning, at jeg aldrig vil have den mere, for der er sgu mere om Greve end om Roskilde, og jeg vil ikke have Dagbladet for at læse noget om Greve."

"Det læser jeg aldrig – jeg går kold i de der lokalsider."

Ugeavisen Roskilde Avis udkommer to gange om ugen og dens lokalstof trækker forskellige typer af læsere til. Nogle nævner, at de kigger artikler i den igennem, hvis venner eller bekendte er med. Andre læser information fra biblioteket på Borgerinformation side 2 og andre om daginstitutioner eller andet der har interesse. En tredje forudsætning der er med til at danne praktiske brugsmønstre er borgernes foretrukne medie, dvs. om man får mest ud af tekst eller noget der fortælles. Som vist er læsebriller faktisk også med til at påvirke, hvordan information bruges praktisk.

"Jeg læser den hver gang den kommer. Jeg åbner den og bladrer den igennem, jeg nærstuderer ikke. Altså den åbnes, og hvis der er noget, der lugter af daginstitutioner og sygehuse eller manglende støjskærm igennem byen, så kigger jeg."

"Jeg siger som hovedregel henter jeg min information fra den lille avis, Roskilde Avis, hvor jeg næsten altid læser det, kommunen skriver og ellers går jeg som andre på nettet, hvor jeg henter lokalplaner indtil flere endda. Der har også været noget omkring Vigemosen og lignende. Og jeg er også viden- de om at skulle det ikke være på nettet, findes det sandsynligt på biblioteket, hvor kommunen har en stander."

"Jeg læser den også, når den kommer, men jeg er jo så gammel, så jeg kigger dødsannoncer. Det er ikke sjov haha. Så lige dét der...der kigger jeg ikke så tit. Der er altid noget med biblioteket, og så pædagoger og social- og sundhedsassistenter, der mangler. Så er der biblioteket, det er som regel det, der står. Der står aldrig informationer, de ikke skal give. Det foregår et andet sted."

"Nu siger du hører. Der er jo mange som ikke....som først skal have avisen frem og så skal man have brillerne på. Der er det faktisk en ganske god ide at blive informeret via øret."

Som det ses er brugsmønstret lige så komplekst som for folderen, men Roskilde Avis er alligevel noget andet i sin egenskab af avis. Den har en værdi ud over teksten i sig selv, både fordi den fast orienterer om forskellige interesser og behov. Men også fordi den er journalistisk redigeret og dermed har et organiserende filter, der vejer væsentligheden i stoffet. Den har betydning for praktisk brug, fordi den udkommer løbende og kan danne rutiner for opmærksomheden og læsningen.

Men som det ses i borgernes udsagn er der også en opfattelse af, at informationer kommunen ikke er forpligtet til give, ikke står i Borgerinformation. Det foregår et andet sted, og det kan være en del af forklaringen på, at siden i Roskilde Avis ikke vurderes at have så stor betydning som kilde. En anden beskrivelse fortæller, at siden ikke nærstudies og samlet kan man sige, Borgerinformation får en opmærksomhed, der svarer til skimning.

Undersøgelsen kan ikke sige noget om, hvor meget begge aviser eller særligt Borgerinformation side 2 i Roskilde Avis læses. Men i spørgeskemaundersøgelsen 2004 viser spørgsmålet om, hvor borgerne får deres information om kommunen fra dog lidt. Her ligger Roskilde Avis helt i bunden sammen med "aviser generelt" i forhold til de andre medier, hvor 40% siger de ofte eller altid får deres oplysninger fra Roskilde Avis og 43% siger sådan for aviser generelt. Til sammenligning ligger breve på 71% og telefonisk kontakt på 68%, men som jo også har en andre formål og funktioner. Måden borgerne får informationer på er altså ikke udpræget ved at læse Borgerinformation. Siden fungerer mere som løbende orientering i kraft af rutinebaseret læsning. Dagbladet Roskilde Tidende nævnes ikke som informationskilde og er derfor ikke beskrevet nærmere her.

## Hjemmesiden

Anvendelsen af kommunens hjemmeside er mest relateret til søgninger enten på specifikke oplysninger eller på et større emne, der er aktuelt i borgernes hverdag. Det er kun i meget lille grad siden bruges til få nyheder, se aktiviteter i kalenderen eller få noget at vide om politik eller ændringer af serviceydelserne. Borgerne taler næsten ikke om hjemmesiden som medie, hvor man holder sig orienteret og slet ikke som et sted, hvor man deltager i debatter, finder veje til aktiviteter eller på anden måde får nye oplevelser. Den dominerende opfattelse er, at den fungerer som et søgekatalog, når der er noget særligt, man vil have information om.

"I har en hjemmeside, nu er det beklageligt, for det er sjældent jeg er inde og kigge på den."

"Der kigger jeg ikke, kun når jeg skal bruge noget. Men jeg er meget på biblioteket og finder tit noget der, hvor jeg kommer meget. Og så er jeg hernede i rådhusbutikken en gang om året."

"Men stort set er jeg godt tilfreds, og jeg følger meget med i ...altså jeg er tit inde på deres hjemmeside, fordi der er faktisk rigtig mange gode oplysninger. Man kan måske sige på hjemmesiden, at der mangler jeg somme tider et telefonnummer."

"Jeg bruger den, når jeg skal have fat i en. Bruger den til søgning."

"Ja fordi man har da glemt det halve af det, der står, hvis det er sådan 4-5 ark, og det tager alt for lang tid. Nu har jeg jo kun modem, så jeg skynder mig at printe altså ja ellers tager det lang tid."

Praktisk brug af hjemmesiden er for det første et spørgsmål om IT-kendskab og dermed i en grad alder og uddannelse. Forhold omkring dette handler om brugen af computer, altså om computerkultur i husholdning. Af betydning er antallet af pc'ere og deres maskinkraft, opkoblingstype på internettet og mere softwarerelaterede forhold, f.eks. om hjemmesiden placeres i foretrukne. Disse forhold er ikke inddraget i undersøgelsen. Men alle borgere i undersøgelsen har adgang til pc i hjemmet og kendskabet spænder fra begynderniveau til udvidet brug på højt niveau.

I spørgeskemaundersøgelsen fra 2004 er det interessant, at hjemmesiden er den informationskilde, der ligger højest med 30% for svaret "bruger aldrig" og samtidig meget højt i kategorien "bruger ofte" 43%. Denne polarisering er en afspejling af at der er tendens til, at enten har borgerne det fornødne IT-kendskab og adgang til nettet eller også har de ikke. Den praktiske side af informationsbrugen har altså stor indvirkning på, hvordan borgerne får oplysninger og kommunikerer med kommunen.

Som udtalelserne viser, er praktisk brug af hjemmesiden også styret af dens indhold og oplevelsen af den som søgekatalog. Dermed bliver brugen af den også meget som man vil bruge et katalog. Det er selvfølgelig ved placeringen på nettet noget lettere tilgængeligt, fordi pc'en oftest er nemmere at finde end et katalog. Men der er faktisk begrænsede forskelle, der gør hjemmesiden mere praktisk - at borgerne kan bruge e-blanketter, kommunikere via mail, finde telefonnummer og så at søgefunktionen letter processen med at finde den ønskede information. Borgerne fortæller meget om den sidste mulighed og kun lidt om de øvrige. Hjemmesidens indhold er altså med til at forme en praktisk brug, der mest minder om at bruge et katalog. Den bruges overvejende for at hente oplysninger, som borgeren mestendels har en klar forudbestemt definition på - og den bruges mindre som en ressource, der skaber dialog eller borgerne kan bruge mere interaktivt.

En borger antyder dog også, at der er funktioner, som rækker ud over beskrivelsen; et katalog. I byggesagsguiden er der en smart funktion til byggesager, der illustrerer hvad man skal være opmærksom på ved byggeri:

"Men jeg er jo så gammel, så jeg bruger vejviseren. I min byggesag var det vanskeligt, for jeg skulle lige ramme kommunens terminologi - f.eks. anmeldelse der slog jeg op under byggetilladelse. Det var ikke under b, og så skal man lede lidt tid. Det stod under byggesagsguide - og det tog tid at finde. Der er en smart funktion, men den kunne kun illustrere at bygge op, ikke at

rive ned. Det kan den ikke finde ud af. Det er okay, så skal man bare sende med posten som i gamle dage. Men den var god som stikordsliste.”

Men den var svær at finde og har kun begrænset relevans. Det viser dog, at hjemmesiden har nogle udvidede interaktive funktioner, hvor det er muligt at bruge den til mere end blot søgninger. Men der skal, som borgeren nævner, bruges tid og man skal finde ud af, hvordan ”kommunen tænker”. Det er funktioner af denne type, der har indflydelse på praktisk brug, fordi borgeren ikke behøver skrive, ringe eller møde op på forvaltningen for at få information om sin sag. På linie med e-blanketter kan en del af informationssøgningen rent praktisk foregå hjemme ved pc'en. Jo mere denne form for informationssøgning, der egentlig er kommunikation, hvor funktioner på baggrund af brugerens indtastede oplysninger viser et svar, og brugeren ændrer oplysningerne som så giver et nyt svar, jo mere vil borgeren kunne bruge hjemmesiden aktivt. Men det gælder ikke alle borgere, for som det fortælles her, er der mange aspekter knyttet til praktisk brug af tekst eller hjemmeside:

”I Vejviseren står der jo mange gode ting, også hvor man kan henvende sig. Jeg kan godt lide at sidde og finde det i den og ikke se på en skærm. Så sidder man der og rykker op og ned, og hvad var det egentlig, der stod der og så tilbage igen. Når man har en bog, der kan jeg læse det og bladre i det. Jeg er måske gammeldags ... Det er lige sådan, at når der er en hel masse information, så printer jeg det hellere ud og så tygger det igennem flere gange, frem for bare at sidde der og se det på skærmen.”

I tendensen til at fokusere meget på hjemmesiden som en praktisk løsning, bør man også være klar over den stærkt differentierede borgergruppe, hvor nogle ikke har adgang, andre ikke har en rutineret praktisk brug af computeren og andre som her ikke foretrækker skærmen til at læse tekster.

## Hvad tænker borgerne om kommunens information?

Det er værd at lægge mærke til, hvordan borgerne selekterer information på bestemte måder. For alle mennesker i vores samfund er hverdagen fyldt med et hav af forskellige typer, former og kvaliteter af information. Der dannes derfor naturligt nogle kriterier for hvilken information borgerne vil bruge tid på; kriterier, der sørger for at få holde styr på, hvor opmærksom borgeren behøver at være. Nogle af dem har borgerne ikke bevidste tanker om, men nogle er synlige og kommer til udtryk, når borgerne beskriver deres brug af information. Disse selektionskriterier er knyttet til erfaringen med information fra kommunen og erfaring med kommunikation og information i andre mediebrugssituationer. F.eks. er sådan et kriterium for selektion, at når borgeren ser en folder, tænker han/hun: "Jeg ved hvad der står i den, så jeg behøver ikke læse den". Sådan nogle selektionskriterier aktiveres typisk, når borgeren mere eller mindre bevidst vurderer om der skal investeres kræfter i at søge, læse og bruge information.

Selektionskriterier er en slags sorteringsmekanisme, der sørger for at kræfterne og udbyttet af at bruge informationen er i balance. En del af kriterierne hænger sammen med livsformen i husstandene, og altså den praktiske brug, som vist i første kapitel. En anden del har at gøre med erfaringen med at bruge materialer. Som en borger fortæller om her, så opgives det at bruge hjemmesiden, fordi den formodentlig ikke giver noget udbytte:

"Men hvis det nu havde ligget mig meget på sinde, så havde jeg gået ind på hjemmesiden og tænkt ved mig selv, gad vide om der står noget om de der bestemmelser, om Roskilde kommunes om praksis og administration og de der private plejehjem, hvad er reglerne og sådan noget. Det kunne jeg da godt have fundet på, og der står formentlig ikke noget. Tror jeg ikke. Det ville jeg ikke forvente, men det har jeg ikke gjort, for så vigtigt var det ikke for mig. Jeg tænkte bare for mig selv, ja det kan jeg ikke bruge til noget som helst."

Her resulterer kriteriet i, at en søgning på hjemmesiden ikke bliver til noget, fordi det vil der ikke komme noget ud af.

Overordnet er der to måder information mentalt organiseres på i sådanne selektionskriterier. Den ene måde ender i lille opmærksomhed og fravalg, og af den anden følger interesse og en større opmærksomhed. Det sidste gælder f.eks., når borgeren er berørt af en sag, f.eks. lufthavnsudvidelsen eller har et behov for en form for kommunal service, f.eks. forældre der skal have børn i institution. Kriterierne er dele i borgernes vanemæssige tanker om, hvordan kommunen informerer og kommunikerer, og der er mange forskellige af dem. Her behandles nogle af de mest generelle, der ikke er fra bestemte informationskanaler eller medier.

## **"Jeg ser det nok næste gang, folderen kommer"**

Et eksempel på et selektionskriterium, flere borgere viser, har at gøre med, at der informeres så rigeligt, at borgerne tænker: Den information kommer nok igen:

"Man har ligesom opgivet det der med at tæppebombe os med alt mulig, fordi der er sgut nogen forskel på, om vi bliver tæppebombet eller ej. For ved vi det så? Og gør vi, er der ikke nogen, der siger, vi så gør det, bare fordi vi ved det. Så jeg bliver ikke frustreret over det. Jeg tænker bare, jeg har ikke set det denne her gang, nå men så ser jeg det næste gang."

I udtalelsen ligger et kriterium om, at erfaringen siger, kommunen informerer nok flere gange om det samme, så jeg behøver ikke anstrenge mig lige nu. Borgeren her er dog bevidst om, at tæppebombningens effekt er tvivlsom, men slutter alligevel med bemærkningen om, at jeg ser det næste gang. Dette hænger også sammen med det almindelige syn, at borgerne generelt føler sig godt informeret:

"Men samtidig hører jeg jo også hos jer andre, at vi føler os meget godt informeret. Stadigvæk, så er det også en balance mellem hvor meget... og jeg synes, det er fint at have adgang, men i virkeligheden vil jeg jo helst ikke have ret meget mere information, end jeg får nu."

Men som borgeren er inde på, så skal der helst ikke informeres mere. Det er fint med adgang. Formidlingen af information må altså finde en balance mellem at undgå overinformering og fastholde borgernes følelse af at være godt informeret.

Dette gør, at f.eks. en folder er oppe imod et kriterium der er bygget på magelighed, at kommunen informerer nok om det samme igen.

## **"Jeg går ud fra, jeg ved, hvad der står i den, så jeg læser den ikke"**

Et andet kriterium, er som omtalt, at borgerne går ud fra, hvad materialet indeholder, som også er vist under gennemgangen om praktisk brug af en folder:

"Den forsvinder ret hurtigt ned i det biologiske gab, og det har noget at gøre med, at jeg går ud fra, jeg ved, hvad der står i den, så jeg får den ikke læst."

Det kan desværre resultere i ret lille opmærksomhed, når selektion medfører fravalg og de forskellige fravalgskriterier styrer, hvordan informationsmaterialer bruges. En anden nok så vigtig pointe er jo, at hvis borgerne ved, hvad informationen siger, begrænser det også muligheden for at ændre borgernes adfærd. En borger beskriver det meget fint omkring affaldssortering på KARA:



"Hvis der nu havde været en orange mand og havde sagt, har du sorteret? Og havde sagt hvis ikke, så kan du godt køre igen! Så havde du været forbandet over, du ikke havde fået den information noget før, men det er fordi vi kan køre derud og opføre os som vi plejer, og det er der ikke nogen, der reagerer på."

Det er helt klassisk, at borgerne gør, som de plejer, og når dette umiddelbart virker svært at ændre, skyldes det, der skal vælges kommunikationsformer, der bryder den sædvanlige selektion. Som borgeren siger, er en mand på affaldspladsen en optimal form for kommunikation, for så kommer der ikke usorteret affald ind overhovedet, og målet er nået.

### **"De laver alligevel reglerne om, så jeg følger ikke med"**

Borgerne giver også udtryk for en oplevelse af, at kommunen hele tiden laver tingene om. Og den måde at se information på kan yderligere svække opmærksomheden, for hvis borgeren tænker, at det laves hele tiden om, skal der investeres kræfter i at være opdateret, og det er langt fra sikkert det sker.

"Altså jeg diskuterede med min mand, om man måtte komme de her store telefonbøger i, og der sagde min mand, nej det må man ikke, for der er lim på. Jeg siger så til ham, det står her man må. Men så siger han, det har de lavet om."

Der findes altså både generelle og helt individuelle former for selektion, der har stor indflydelse på, hvordan viden om service og regler dannes. Erfaringer danner disse kriterier for selektion, og de kan være svære at bryde. Kriterierne handler jo om, at det er nemt og hurtigt at stole på sin egen erfaring og viden, der siger sådan og sådan plejer vi at gøre.

### **"Kommunen plejer da at fortælle os"**

Dernæst handler det om, at uanset hvordan information tilrettelægges, så er formen og indholdet med til at opdrage og vænne borgerne til at bruge den på bestemte måder. Som her, hvor en borger beskriver det problematiske:

"Det siger måske noget om, at vi faktisk grundlæggende har en rigtig stor tillid til Roskilde kommune. Altså det kan jeg mærke, det har jeg, for jeg tænker sådan lidt ved mig selv, det kan ikke passe. De plejer da at fortælle os. De plejer da at være meget gode til at informere. Det er det, der er problematisk, synes jeg."

At borgerne som nævnt her har en ret stor tillid til kommunens informationsarbejde er en fin ros at få. Men den er også en sovepude, og samtidig et udtryk for, at borgerne er vænnet til at få god information og kan fralægge sig ansvaret, når de ikke ved nok. Og det kan samle

sig sammen til noget, der minder om generel uopmærksomhed, som vist i disse to borgeres samtale:

Borger4: "Du har ret... umiddelbart kunne man sige, når man nu får sådan en information, så kunne man godt gøre noget selv for at få mere at vide. Men da det nu er kommunen, der har den udfarende part, så forventer man også, at kommunen også kommer med noget, sådan så det ikke bare står der i avisen. Altså jeg ville ikke reagere, før de er kommet med noget til mig, enten med en sorteringsbeholder eller med en tydelig meddelelse med dato om, at nu går vi i gang med det.

Borger5: Har det stået i Roskilde Avis?

Borger4: Jeg mener, jeg har set det inden for de sidste 14 dage. At der pludselig stod noget om det, og det kan også være jeg har læst forkert, så det slet ikke har noget på sig. Jeg mener bare, jeg læste ned over, at nu skulle det være, og så sad jeg og studsede og tænkte, vi har ikke fået noget at vide."

Selektion bygger på et fletværk af kriterier, der dannes i erfaringen med information fra kommunen. De forskellige typer af kriterier omtalt her er vævet sammen og aktiveres forskelligt afhængigt af, hvilken information der er tale om, og hvilken sammenhæng den formidles i. En husstandsomdelt folder kan have en begrænset chance for at få opmærksomhed og blive læst, hvis det er fravalgskriterier, der spiller ind. Men mange af dem er helt normale og måden information bruges på hænger sammen med hvad kriterierne siger. Naturligvis afhænger brugen af en folder ikke alene af disse strukturer, og de er heller ikke fundet i én samlet måde at tænke på hos nogle typiske borgere. Men de er eksempler på hvordan opmærksomhed er styret i samspil med andre betingelser i borgernes hverdag, i situationen eller i konteksten. Som vist har den praktiske brug af materialerne også indflydelse på dette, lige såvel som teksten, designet og mediet, der bruges. Endelig påvirker borgernes egne mere bevidste motiver også brugen af information, hvilket medfører mere opmærksomhed og en selektion af materialer.

### **Andre selektionskriterier – "...fordi jeg er interesseret"**

I ovenstående eksempler hvor selektionen ikke forløber med en interesse eller et behov, bliver informationsbrugen oftest mere passiv. Heroverfor står en mere opmærksom brug, der kommer af interesse, der kan komme forskellige steder fra. I denne informationsbrug er der derfor mere opmærksomhed for emnet, og så er det andre kriterier, der kan sætte gang i en mere eller mindre overvejet anvendelse af f.eks. en folder, her Genbrugskalenderen 2006:

"På en af de første der kom, der mener jeg, der stod den lille henvisning til den anden brochure ud om farligt affald, og hvad man regner det med til. Og det kunne man jo - nu du spørger - ligeså godt have lavet en lille henvisning

til vedrørende det farlige affald. Der har været orienteret om det tidligere, hvor man kunne komme af med det, men vi har så ikke set det i avisen."

Udsagnet viser for det første, at borgeren kan huske tidligere foldere om emnet, en erindring der gør, at borgeren konstaterer, der mangler noget i den nye folder. For det andet vidner det om en motivation og opmærksomhed for information om affald, fordi borgeren har interesse i det. Den opmærksomme brug er ikke i samme grad domineret af de ovennævnte vaner, fordi motivationen nu dominerer. I de to borgeres fortællinger herunder, ses det, hvordan helt andre overvejelser kommer på banen i forhold til selektionsmekanismerne fra før, fordi der er en interesse:

"Jeg vil sige, nu boede jeg i den anden ende af byen i mange år, og så kom den her (peger på Genbrugskalenderen), og den var jo knaldvigtig, fordi der kunne man se, hvilke dage de kom på den vej osv. Der gemte jeg den i en mappe. Men mit spørgsmål er så, hvor vigtigt er den så egentlig, og hvor mange har så ikke behov for at vide hvornår der tømmes? Hvis vi tager dér, hvor jeg bor i dag, så har jeg ikke behov for at få at vide, hvornår der bliver tømt derude på Nyvej og osv. Og det må jo være det samme for alle fællesboliger og etageboliger, for de har sådan en container til flasker og pap og aviser, hvor de henter centralt. Det eneste vi mangler er en pose, hvor der står "den er til batterier"."

Når der er interesse for affaldssortering, giver det andre holdninger og brug af folderen. I modsætning til den lave interesse for emnet, der sammen med andre kriterier fra før medfører, at borgeren mener at vide, hvad der står i folderen eller tænker der kommer nok en folder igen, er der bag disse to udsagn en dagligdag med opmærksomhed på affaldssortering. Det kommer blandt andet af, at borgeren er pensionist, der bor i et aktivt fællesskab sammen med andre, der er med til at støtte opmærksomheden. I hverdagen er der altså plads til at være mere omhyggelig med informationsmaterialer og indarbejde rutiner omkring det, men der er også et fællesskab man indgår i, hvilket giver en anden måde at selektere information på.

### **"Når tingene er forklaret ordentligt"**

Opmærksomhed kan komme mange steder fra. I den følgende historie er sagens kerne lufthavnsudvidelsen. Borgeren der udtaler sig bor i modsatte ende af byen og er altså ikke direkte berørt af projektet. Men som det ses i udtalelsen kan der startes opmærksomhed på en anden måde:

"Ja men når jeg nu er blevet gjort opmærksom på, der sker en hel masse der nede syd for byen, så hvis jeg fik sådan en folder, eller der lå en, så tror jeg faktisk, jeg ville læse den, hvis den så sådan ud (viser Genbrugskalenderen). Hvis det ikke bare var en fis i en hornlygte, så ville jeg læse den. Og hvis jeg så fik at vide, at det kostede så og så meget, og der måtte man så fyre så mange sygeplejersker eller sætte ejendomsværdiskatterne lidt op, og få

samme udbytte. Altså sådan nogle pædagogiske tiltag, hvor jeg kunne få et indtryk af, hvad det her betyder for Roskilde."

En pædagogisk information om, hvad udvidelsen betyder for Roskilde ville gøre borgeren interesseret, og sandsynligheden for, at folderen bliver læst, stiger. Men som borgeren siger, afhænger det dog også af, hvordan den ser ud og om der er gode forklaringer med. Når borgeren taler om pædagogiske tiltag i informationsarbejdet, er det i forbindelse med besparelser og altså politiske overvejelser, der er lidt mere komplekse. Der er potentielt interesse for dette, fordi det berører fællesskabet borgerne er en del. Men når tingene er vanskelige at forstå, bliver det også en vane i informationsbrugen, at det er alligevel ikke ordentligt forklaret, og dermed ender borgeren med at være passiv. F.eks. her om plejehjemspladser:

"Altså alle taler med tre tunger ikke. Fordi ingen vil sige, prøv lige at høre her, det er sådan, at Roskilde kommune mangler så og så mange pladser på vores egne plejehjem. Men vi har så og så mange pladser, og vi har så og så mange på venteliste og grunden til, at vi ikke har gjort det, det er osv. Altså kommer med en ordentlig reel forklaring med nogle tal og nogle pladser og nogle ventelister og sådan noget der. Når man ikke kan finde det eller få det nogle steder, kan man heller ikke forstå sådan en situation, og så får man i virkeligheden et meget mudret billede af, hvad de gør i kommunen."

I de lidt mere udviklede emner, er borgerne ikke vænnet til, at der er letforståelige forklaringer, og de nævner typisk sager, der skal tages politisk beslutning om f.eks. lufthavnens udvidelse eller besparelser. Og der vil dannes andre kriterier for opmærksomhed, hvis borgerne får oplevelser med beregninger, hvor man enkelt og klart kan se, hvad en investering betyder eller hvorfor en besparelse er nødvendig. Når tingene er lette at forstå, skaber det også mere opmærksomhed.

### **"Kommunen er jo ligegyldig, bare det fungerer"**

Bag borgernes udtalelser, der meget har rod i de viser, gemmer sig et syn på kommunen som en størrelse, der blot skal fungere, når jeg har brug for det. Hvad man ellers godt kunne forestille sig, så betragtes siden og dermed kommunen bare ikke som en "leder af fællesskabet" eller en partner, der forsyner borgerne med information, borgerne ikke vidste, de havde brug for. Som denne borger udtrykker det:

"Det er vigtigt tingene fungerer, når man skal bruge det – ellers er det jo ligegyldigt med kommunen. Men i det øjeblik, du har brug for noget til institutioner eller andet, hjælp til skattekort f.eks. Så er det enormt vigtigt, den er der. Ellers er det jo ikke noget, man går og bruger. "Åh skal vi ikke se, hvad der er af nyt i kommunen!" Det er jo ikke noget man tænker."

Er borgeren vænnet til at tingene fungerer, når der er et behov for service, danner det selvfølgelig gode vaner. Men pointen er, at når behovet så er opfyldt, så er kommunen ligegyldig, og det kan jo være en

hård besked at få. Det skal ses i sammenhæng med det at være offentlig service organisation, hvilket er en opfattelse bag mange af de informationsvaner fundet i undersøgelsen. Men det siger også, at der land at vinde for kommunen, fordi borgerne viser potentiel interesse for fællesskabet, og der er konkrete forhold at ændre på.

Som beskrevet er der vaner, der betyder noget, men som også kan ændres. Opsummerende er der følgende områder, hvor kommunen kan forsøge at skabe anderledes vaner og ændre på dette bagvedliggende syn. I forbindelse med praktisk brug kan der tænkes mere på husstandenes livsform og rutiner, der ligger bag informationsbrugen. Foldere om affaldssortering kunne placeres på skraldespanden af skraldemændene, der kan trykkes information på sækkene eller de kan farves til forskelligt brug. Borgerinformation side 2 kunne erstattes med en ugentlig informationsdag på centrale steder i Roskilde by, hvor effekten på opmærksomhed vil være på linie med forslaget om affaldsbjerg på Stændertorvet. Hvis man tilrettelægger efter højst mulig opmærksomhed opnår man samtidig at belyse mange af de vaner, der er nævnt her. På hjemmesiden kan struktur og indhold ændres så flere funktioner bliver interaktive, dialogskabende og borgerinddragende, hvor omlægningen kunne have målet "fra katalog til nyhedsportal".

## Hvad forventer borgerne af informationen?

Overfor de måder opmærksomheden deles på omtalt i sidste kapitel, står borgerens forventninger til kommunen, dens kommunikation og den information, den leverer. I det følgende vises først en mulig sammenhæng mellem opmærksomhed og forventninger, hvor det der ligger i borgerens beskrivelse af problemet kommer af en forventning om, at det er kommunen, der skal informere. Derefter gennemgås meget mere konkret, hvad borgerne giver udtryk for, de forventer af egenskaber af informationsmaterialer.

I hele undersøgelsen taler borgerne meget om tilgængelig, klar og præcis information, og de har også en forventning om, at kommunen bør målrette informationsmaterialer. En anden vigtig pointe i undersøgelsen er, at dér hvor borgere føler sig direkte berørt, skal kommunen informere meget mere og på en bedre måde. Endelig findes der også en forventning om, at kommunen bør skabe sammenhæng i kommunikationen, når borgerne henvender sig med problemer, og at kommunen planlægger informationer over tid.

### **Forventningen – kommunen har da ansvaret**

Men først og fremmest er forventninger vedrørende information i den mere principielle betydning, hvem har ansvaret for at borgerne får informationen, helt centralt. Her er opfattelsen udpræget, at det er kommunens ansvar i sidste ende, når der mangler information, som blandt andet vist i afsnittet "kommunen plejer da at fortælle os". I spørgsmålet om hvor og hvornår borgerne forventer, kommunen leverer information, er opfattelserne lidt mere flertydige. I det følgende brudstykke af en samtale kan det ses, at borgeren lægger vægt på, at han ikke har hørt noget, og samtidig tvivler han på, han selv ville søge efter informationen, og han fortæller blot, at han venter på en lejlighed til at få handlet på sit problem:

Borger4: "Jeg må indrømme, jeg har spekuleret på om ordningen fra sidste år med batterier i Netto stadig gælder. Fordi du har ikke hørt noget siden og ...er det tilfældet? Tidligere havde man en ordning om, at man kunne komme til Svogerslev Centret og komme af med maling og sådan noget. Jeg har ikke hørt om det længe, og jeg ved ikke, om det stadig gælder. Så kommer jeg i tvivl

Interviewer: Men har du så søgt information om det?

Borger4: Næh for jeg har kommunens pose hængende derhjemme fyldt med batterier og venter på lejligheden til at komme af med dem, fordi jeg har samlet sammen lige siden.

Interviewer: Hvad gør du så?

Borger4: Ja sidst gik jeg jo i Netto, men da jeg var der igen, så skulle de helt ind bagved for at diskutere om det var her de skulle afleveres. Så er viljen ikke så stor.

Interviewer: Ville du ringe op på forvaltningen og spørge?

Borger4: Der kommer jeg stærkt i tvivl – ligesom Ove gør – det ved jeg ikke.

Borger6: Jeg kører jo på KARA, og så får man jo den viden med der ude fra...

I4: Ja men du har bil, og man kan ikke lægge det an på, at alle kører derud."

I udtalelsen er det enkelt for borgeren, at der mangler information og i hans tankegang ligger det syn, at kommunen er ansvarlig, at han er i tvivl om, hvad ordningen er nu. Resultatet er, at batterierne ligger og venter.

## **Tilgængelighed**

Tilgængelighed forstås på to måder i det følgende – for det første praktisk og teknisk, dvs. hvordan information er til rådighed og leveres på forskellige måder, for det andet om selve teksten er tilgængelig i læsningen, f.eks. via et rigtigt valgt og tilpasset sprog.

Under praktisk tilgængelighed forventer borgerne typisk, at få informationen leveret til husstanden, når de er direkte berørt af det. Her fortæller en borger om information om ændringen på affald, hvor der nu skal betales for aflevering på KARA:

"Jeg havde forventet at få det – igen dér hvor jeg er direkte berørt – der vil jeg gerne have det direkte hjem til mig. Hvis jeg har et barn i dagsinstitution, der vil jeg gerne have det direkte hjem. Og lige sådan at politikken er ændret omkring det her, for det er en ændring, der er sket. Og måden at det foregår på ude på KARA – det havde jeg forventet blev forklaret. Eller sammen med genbrugskalenderen."

En stor del af borgernes meninger om tilgængelighed er knyttet til hjemmesiden, hvor det er for svært at finde de ønskede dokumenter frem:

"Ja nu har man jo valgt at gøre det på sådan en russisk måde. Informationerne er der, men er måske ikke rigtig tilgængelige."

Flere borgere i undersøgelsen fortæller om, hvordan information bør være tilgængelig i så stor udstrækning, som det er hensigtsmæssigt. Forventningen er i denne opfattelse, at siger kommunen, der skal være lige muligheder for alle, så skal det imødekommes på flere måder. Tilgængelighed handler her om, at informationer gives på den rigtige måde og i den forbindelse at der i højere grad bruges kommunikation. Nogle borgergrupper har ikke de samme forudsætninger for at bruge

information, og når de forventer at have tilgængelighed, opstår der problemer på hjemmesiden, som beskrevet af borgeren herunder:

"Mit første krav er, det er tilgængeligt. Det kan ikke være låst inde med skilt på, hvor der står "pas på leoparden"! Det andet er også, at jo mere bøvlet, det er at finde frem, jo mere selekteret bliver den gruppe, der finder det. Det bliver dem, som har en enkeltsag eller ildsjælene. Men frem for alt svigtes dem, som har mest brug for det, nemlig dem med færrest ressourcer og som er overrepræsenteret som brugere af i kommunens ydelser. Det er dem som er dårligst til at finde de her ting frem. Der er man nødt til at have det på en bedre måde. Der nytter det ikke, det kun er på web, der må det være muligt at informere face-to-face. For det er dem man taber."

Kommunen vinder meget ved at etablere denne form for kommunikation og altså se målgruppedifferentieret når det drejer sig om tilgængeligheden.

## **Åbenhed**

En borger fortæller, hvordan hun søgte dispensation, så hendes børn kunne benytte en meget velfungerende overgangsordning fra børnehave til fritidsordning for skolen. På grund af skolegrænsers flytning kunne det ikke lade sig gøre, og derfor henvendte hun sig til kommunen:

"Jeg søgte dispensation med begrundelse. Så ringer jeg derop efter afslaget. Og jeg ville gerne se referatet, men nej det bliver ikke sådan skrevet ned. Vi har fulgt formandens indstilling. Hun var slet ikke til mødet, og skrev bare sin egen mening på til mødet. Det er sådan noget ligesom ventelister, hvor man gerne vil vide. Jeg ville gerne have været til mødet, men det var lukket. Hvordan foregår sådan noget? Så snakkede jeg med næstformanden. Han sagde vi (red. udvalget) fik aldrig at vide, at der var en ansøgning. De ting, hvordan sådan en procedure foregår, er jo ikke beskrevet nogen steder."

At der tages sådan en beslutning er en ting, men hvad angår informationsdelen i det, så vil det gavne kommunen at være mere åbne og informere om de saglige begrundelser for beslutningen. Som borgeren siger lige bagefter:

"De tilfælde hvor der træffes beslutninger imod ønsker, forventer man, de gør det på et sagligt grundlag og forholder sig professionelt til tingene, og de redegør for hvorfor der ikke er et nedskrevet referat."

## **Viden hos kommunens ansatte**

Men tilgængelighed handler også om indirekte kommunikationsformer, hvor kommunen kommunikerer via dens ansatte i institutionerne.



Til daglig er medarbejderne i institutionerne forvaltningernes forlængede arm – også når det gælder information. Og det er meget på dette område, at borgere taler om manglende viden. I forbindelse med lukninger af institutioner oplever borgere ikke adgang til beslutningsgrundlag og forklaringer på kommunens motiver og begrundelser, og det forventer de, når det er forhold som direkte griber ind i deres hverdag. Det er vigtigt, hvad enten det er børnene, der skal skifte institution eller medarbejdere, der skal finde et andet arbejde. Det berører direkte hverdagen, så der forventes information. En borger fortæller om en børnehavelukning:

”Nej der var ingen information altså. Jeg kan huske, vi snakkede mange gange med de der børnehavedere og spurgte, jamen har I hørt noget mere. Og de svarede. Nej vi har ikke fået svar på vores breve, og vi rykker, og vi regner med, vi snart skal op til nogle møder (...) Så går det op for os et halvt år senere, at kommunen vælger selv at oprette egen børnehave der. Hvorfor skulle den børnehave så lukkes, og vores børn flyttes over i en helt ny børnehave, hvor de børn dér havde lavet deres netværk?”

Det er naturlige forventninger, der kommer af, at en del af dagligdagen må lægges om, som følge af beslutninger kommunen har taget. Derfor er det en almindelig god skik at informere om årsagen til det og det sætter kommunen i et bedre lys, at begrundelserne i hvert fald er tilgængelige – især hvis det er ikke positive ændringer for borgerne.

En anden borger fortæller om en skolelukning, hvor ingen fik en forklaring, der kunne bruges:

”De ansatte var dybt frustrerede. Det var de altså virkelig. Og det var jeg også, fordi jeg vidste heller ikke, om jeg var købt eller solgt. Men bortset fra det, der holdt de også en høring og det var sådan, at vi havde nøjagtig det samme indtryk. At de var sådan set bedøvende ligeglade med, hvad vi syntes og mente – altså ligegyldigt ikke.”

I den slags situationer forventer borgere en redegørelse for, hvad forløbet er, og det er netop fordi det er en situation, hvor interessen er utrolig stor. Det er deres egen hverdag der ændres ret drastisk, så dette er på samme måde som lufthavnen, en sag, hvor information og kommunikation er essentiel for tilfredse borgere.

### **Klar og præcis information**

Den måde tilgængelighed opleves på, er ved teksters forståelighed, det vil sige læselighed. Her er der borgere, der giver udtryk for, at der bruges meget paragrafsprog. Når borgere med svagere forudsætninger for at læse tekster modtager breve, der er formuleret med mange henvisninger til paragrafer, står disse borgere tilbage med en uklarhed og tvivl om, hvad der egentlig gælder for dem. Brevene kan være formuleret på korrekt dansk, men det komplekse sprog sætter borgeren

ude af stand til at bruge informationen. Disse borgere forventer en klar og præcis information uden paragrafer, der forvirrer.

"Jamen jeg sad og læste om at nu fik jeg tildelt det der kontanthjælp paragraf et eller andet, og så stod der, man kunne få tilskud på den paragraf et eller andet, og du kunne få ditten og datten. Men hvad dækker det over? Altså hvornår er det aktuelt for mig, eller er der noget jeg går glip af her? Eller er der noget jeg har misforstået. Så det var de ting, jeg manglede svar på – hvad havde jeg reelt lov til."

Borgeren her fortæller meget nøjagtigt og opklarende, hvordan det helst skal føles, når hun modtager information:

"Jeg forventer at få en klar information fra dem, altså en information der ikke giver mig flere spørgsmål, men opklarer de spørgsmål, jeg har. Sådan så jeg føler, nu kan jeg godt lige bruge noget tid på det her, for nu har jeg fået et svar fra dem, i stedet for at jeg står med ti nye spørgsmål."

Klar og præcis information handler også om at blive orienteret med en faglig gennemarbejdet viden som baggrund. Som i det følgende eksempel, hvor oplysninger holdes ude, giver det mistanke hos borgerne, der forventer at informationen indeholder alle oplysninger.

"Det er simpelthen det mest utålelige. Faktisk med nogle af de støjting der, der er der en flytype MD87, der slet ikke er taget med i støjgennemsnitsberegningen. Det mest støjende fly overhovedet. Men det har man ikke taget med, fordi det ligger udenfor en bestemt grænse, som de har fundet frem til ved en snedig beregning. Men hvis vi tager MD87 med i de hersens beregninger; VVM-undersøgelser (Vurderinger af Virkninger på Miljøet), så er det helt inde i Roskilde, man får 80 decibel. Det er altså ikke særlig sjovt."

Borgernes oplevelse af dens slags uklarheder og manglende oplysninger er en usund kommunikation, der fører til at borgerne stiller sig mere kritiske overfor andre elementer, der er relateret til sagen. Er der en gang optrådt uklarhed, er der måske også mere der ikke er til at stole på. Det kan blive til sådan en generel opfattelse af, at der mangler oplysninger:

"Der svirrer tal rundt i luften f.eks. om Roskilde lufthavn. Det bliver så selektivt, når det er læserbreve – hvem er det nu lige, der er afsender og hvem svarer lige. Hvis man nu havde noget mere, hvad er beslutningsgrundlaget? 1000 arbejdspladser siger de, hvor kommer de fra? Så man kan få mere basisviden og få en diskussion."

Når sagen kører er der en voksende uklarhed omkring de informationer kommunen kommer med. Det kan også betyde, at tilliden til kommunens rolle i sagen forsvinder, og så er der mistanker med i modtagelsen af alle informationer.

## Sammenhæng i tingene

Når borgere står med et problem, der kræver at flere aktører taler sammen for at få løst problemet, er det kommunens samlede interne og eksterne kommunikation, der skal fungere. Det opleves som god service, når der er sammenhæng i tingene og hele svarforløbet efter henvendelsen er i orden. Servicekommunikation indebærer derfor både en venlig og hjælpsom personlig kommunikation med alle de ansatte, der kommer på banen, samt en intern kommunikation, der fungerer rigtigt i kulisserne. Borgeren skal ikke kunne mærke problemer med de interne kommunikationsveje i behandlingen af henvendelsen.

"Jeg havde brug for kontakt i forbindelse med, at min mor havde været indlagt, og det var altså meget frustrerende, og det gik så også gennem omstillingen, og det tog altså det meste af en dag. Men et af problemerne var også, at det vi havde brug for, det var hjemmeplejecentret. Vi havde brug for at få fat i en sygeplejerske og en visitator. Vi startede med visitatoren, og der blev vi stillet om en tre fire gange, og hun vidste så ikke nummeret til sygeplejersken, for så kunne hun have stillet os videre. Og da vi så fik fat i ældrecentret, så var det en dame, der tog telefonen og sagde, det kan jeg desværre ikke hjælpe med, for hun var kun souschef. Så tænkte vi: Nå jamen en souschef er det ikke én, der skal være der i stedet for chefen, som burde vide det samme. Så der har de sådan set et problem ikke. Jeg synes de ting, vi havde brug for, burde hænge sammen."

Sammenhængen er der ikke i dette eksempel, så borgeren oplever en frustration over, at den interne kommunikation ikke virker ordentligt. Det er ganske vist små led; her en souschef og telefondame, der ikke ved, hvad borgeren så skal gøre, men det betyder, at en sammenhængende løsning på problemet slår fejl. Og det er en stor ting for borgerne. Her der en forventning om at ting, der er så tæt forbundne hænger sammen, så der kan gives en samlet besked. Problemet ligger internt, og det er så meget betydningsfuldt, at borgeren trods den manglende viden om telefonnumre og procedurer, oplever en meget venlig og hjælpsom tone. Det sidste lægger borgerne særlig vægt på, for det betyder utroligt meget, når tingene kikker, og man skal ringe op til flere gange til kommunens omstilling.

Det generelle informationsproblem i historien er, at organisationen tilsyneladende mangler en intern struktur til opsamling af alle de nødvendige oplysninger, der skal bruges i besvarelsen af sådanne henvendelser.

Et andet aspekt af sammenhæng vedrører det klassiske troværdighedsproblem, at når kommunen siger den vil gøre noget, skal den også gøre det. Borgerne har selvfølgelig en forventning om, at der også skal komme noget ud af det, når kommunens ansatte meddeler, at der skal ske det og det. En borger pointerer i samtalen her, at det manglede i en sag om huller i vejen:

Borger1: "Ja så fik vi svar, hvor de lovede at komme og besigtige det, og det gjorde de som nævnt og lovede at de kom i hvert fald i 2006 og lavede det – det er to år siden. Så lavede de så noget sidste år, men tog de andre huller og fortovet står stadig uden de har rørt det.

Interviewer: Har du fået noget at vide siden da?

Borger1: Nej vi har intet hørt. Jeg kan se her 2004 november, at der skrev vi, og vi har ikke andet end fået svar om besigtigelse og ...

Borger2: Det er mærkeligt, når jeg har set dem gå og lave fortove som slet ikke er nødvendige at gøre noget ved.

Borger1: Jeg kiggede en dag der ud på vejen og der gik nogen og lavede noget. Så gik jeg derud og formanden i arbejdet sagde at så ville de da komme tilbage igen dagen efter eller dagen efter igen. Men de kom aldrig.

Interviewer: Og du har ikke hørt noget om forsinkelse?

Borger1: Nej de har intet skrevet eller sagt...men når nu jeg har fået fundet det her frem, så tror jeg egentlig jeg vil tage kontakt til dem igen for at høre hvad der skete?

Interviewer: Og du ringede også til dem?

Borger1: Jeg tror nok jeg ringede først, og så skrev jeg bagefter. Det plejer altid at hjælpe. Når man taler med dem, så lyder det fint nok, at det skulle de nok tage sig af, men der sker ikke noget. Det preller bare af til sidst."

## **Information skal da være planlagt**

Forventninger om, at kommunen planlægger information, er ikke typisk hos borgerne, men er mere en diskussion om det hensigtsmæssige i hvordan informationer hænger sammen. Men forventningen om, at kommunen tager ansvaret for at informere om ændringer, der direkte berører borgerne i hverdagen findes:

"Man skal jo ikke sende ud til alle de store ejendomme, der har en vicevært, der tager sig af den slags. Men os andre der bor i parcelhus og tager til KARA, skal have det at vide at med nye regler, så skal du opføre dig sådan. Og der havde jeg forventet at få sådan en her ud (peger på genbrugskalenderen). Og jeg vil fuldt erkende, at det er ikke sikkert, det er så mange af os, der læser den, men det ville være starten på en kampagne. Og så skal jeg også se den der og senere. Ligesom du sagde med, jo flere gange man får den i hovedet. Og så kan jeg tale med min nabo om, at så skal vi gøre sådan der nu, og så er der måske en adfærdsændring i gang."

Borgeren forventer, at der informeres om nye regler og mere end en gang, for det berører hverdagen, og så må der en kampagne til, som beskrevet under informationsvaner. Det hænger sammen med kriterier for opmærksomhed, "vi plejer jo at få at vide". Her fører det ikke til en passiv indstilling, men til en engageret kritik, fordi der er en interesse for

emnet og et behov for opklaring for borgeren skal bruge det. En anden borger fortæller her om hvordan han ser informationsplanlægningen generelt for kommunen:

"Det er ligesom i foreninger, der tror man, at når man indkalder til en generalforsamling, så er det nok at indrykke sådan en lille annonce i Roskilde Avis, og så kommer alle medlemmerne. På samme måde når kommunen indkalder – jeg har godt set de der møder, du referer til – så har der stået en lille notits i Roskilde Avis, hvis man nærlæser deres side, og så står det måske en måned eller 14 dage i forvejen og så forventer alle, at det har de husket en måned frem og kommer til det. Der bliver ikke fulgt op på det således, at hvis du ikke har set det, så får du en chance mere."

Borgerne forventer altså ikke bare sammenhæng i kommunikationen, men også at kommunens information er planlagt i forhold til at nå det mål, at borgerne rent faktisk også kan opfange, at nu er der et arrangement. Senere i samtalen mistænker en anden borger kommunen for at have et andet mål:

Borger4: "Altså jeg var med til et borgermøde i forbindelse med Hyrdehøj, fordi man skulle pludselig løbe fra, at man havde udlagt det område til at være grønt, og så skulle det det ikke alligevel, og så løb de fra det. Det var et møde på en skole, og den måde, det annonceres på, er noget med, at du skal se annoncen i den lille avis om at om en måned frem, der har vi sådan et møde, og så møder man talstærkt frem og har papirerne med. Men der sidder jo kun ti mennesker, og for det er de færreste, der har set det og husker en måned frem i tiden.

Borger1: Men det kunne jo være, det var det, der var formålet."

Den kendsgerning at borgerne oplever så lavt et fremmøde fører også til en mulig mistanke om at formålet netop er en lille opmærksomhed og oplevet ringe interesse. Det er væsentligt at holde fast i, at borgerne oplever en situation og kæder den sammen med, at kommunens information sikkert er tilrettelagt efter det mål, hvilket jo slet ikke behøver at være tilfældet.

## **Opsummering – borgernes forventninger**

Information skal være tilgængelig, klar, præcis, sammenhængende og fagligt understøttet. Hermed mener borgerne fire ting:

- at det er kommunen, der har ansvaret for at informere
- at der i selve teksterne er en klar faglighed og en tilpasset enkel fremstilling at information gives på de rigtige tidspunkter dér, hvor borgernes behov er stort at information placeres så det er til at finde, blandt andet på hjemmesiden at der er en sammenhæng mellem intern og ekstern kommunikation og i planlægningen af information
- Der ud over forventer borgere at få information der, hvor de er direkte berørt af ændringer eller tiltag iværksat af kommunen,

og med information mener borgerne. En anden måde borgere forventer at blive orienteret på, er af kommunens ansatte i institutionerne, der til daglig har kontakten med borgerne. Når der ændres på borgerens dagligdag og muligheder for service bør der aldrig mangle information. Her er behovet for information enormt stort, og det er her kommunen kan komme tilfredshed i forkøbet ved at kommunikere på den rigtige måde. Information af denne art kan netop gives via medarbejdere, der løbende er i kontakt med borgerne.

- Borgerne forventer også bedre indblik i politiske drøftelser, hvor informationen er dirigeret til de rigtige steder – f.eks. ved henvisninger til hjemmeside, hvor links bør behandle verserende sager med politiske kommentarer eller gøre begrundelser for beslutninger tilgængelige. I sager hvor kommunen har en rolle virker det underligt, at der kun informeres ret begrænset – som f.eks. lufthavnssagen, hvor borgerne oplever for lidt klar og præcis orientering om både det faglige grundlag og politikernes synspunkter.

## Hvad er borgernes behov?

Behov for information og kommunikation er udpræget styret af i hvilken udstrækning kommunale ordninger er en del af borgernes hverdag. Behovet opstår, når borgerne skal bruge oplysninger om noget eller skal vide, hvordan man skal forholde sig til praktiske ting i hverdagen eller politiske debatter, hvor kommunen er en part i sagen. Der hvor behov tydeligst kan beskrives, er i alle de servicesituationer, hvor borgere skal vide noget om, hvad servicen indeholder, hvilke tilbud der kan benyttes, hvilke rettigheder borgeren har eller, hvilke politiske afgørelser, der vedrører alle, kommunen står overfor. Men behov findes jo på alle planer og kan være meget vanskelige at beskrive generelt, f.eks. kan man også forestille sig borgere har et behov for at føle en tilknytning til fællesskabet i kommunen, eller helt omvendt et behov for at kommunen ikke blander sig i hverdagen. Disse og mange andre former for informationsbehov er svære at beskrive.

Men det er også ret væsentligt, at der er viden kommunen mener, borgerne skal have for at dagligdagen kan fungere. Denne sidste måde at se behov på er dog ikke en del af undersøgelsen her. Det er heller ikke hensigten at tegne et fyldestgørende billede af borgernes hverdag og deres forskellige behov i denne undersøgelse. Behov opstår hele tiden som produkter af alle handlinger i livet, og fordi der er brug for noget til at komme videre. Der kan også fremkomme behov, der viser sig med lang tid i mellem, og det er f.eks. væsentligt, når kommunen tænker i kampagnesammenhænge. En borger fortæller netop, at:

"Det har også noget at gøre med, hvornår behovet opstår. Hvis der nu er langt imellem, nu er det et halvt år, siden jeg har været inde i det. Jamen så kan man altså ikke huske det."

## Stort og lille behov for information

Man kan dog skelne mellem to idealiserede former for informationsbehov – det ene meget lille og det andet meget stort. Den første form omtaler borgerne oftest således, at de er ikke så meget i kontakt med kommunen, så derfor er behovet for at bruge information og kommunikere ikke så stort:

"Jamen jeg har ikke haft brug for det sådan rigtig, andet end de ting, jeg skal bruge, og dem kan jeg også finde inde på hjemmesiden eller kan læse i avisen."

"Som jeg sagde til dig i telefonen, er jeg jo sådan en rigtig uproblematisk borger, på den måde at jeg i virkeligheden ikke bruger... eller altså... jeg læ-

ser det, der står i avisen. Nu ved jeg ikke, hvad I andre har sagt, og hvis jeg skulle finde et eller andet, og det sker ikke ret tit, så vil jeg gå ind på kommunens hjemmeside og kigge, og den synes jeg som regel er til at finde rundt i.”

Kvinden der fortæller om sig selv ovenfor kalder sig selv en uproblematisk bruger. Hun oplever ikke det store behov for information og kommunikation, og er en bruger, der ikke umiddelbart skaber problemer. Som hun fortæller, er det ikke ret tit, hun har behov, og hvis der så er noget, jeg skal bruge, så er det som regel også til at finde. Det er en ganske god ting, at borgerne med et lille behov giver udtryk for, at tingene fungerer. Men i en anden sammenhæng kommer der lidt flere nuancer med, idet en borger fortæller om det kedelige ved information, og at det i virkeligheden er gennem kommunikation, problemer løses:

”Information er så kedeligt. Det drejer sig mere om kommunikation. Fordi information – altså vi søger jo først, når vi står med et problem. Vi venter jo ikke på at blive overdynget med information, kommunen informerer – det er derfor svaret bliver på den personlige kontakt om kommunikation. Hvor jeg har et problem og spørger, hvordan kan du hjælpe mig med det? Det er dér, de lytter og prøver at afhjælpe det problem.”

Som det udtrykkes, når behovet er der, så er det vigtigste, at kommunikationen mellem servicemedarbejder og borger er vellykket. For kommunen er jo ikke noget, borgerne tænker på til daglig, men det er vigtigt, den er der, når vi har et behov.

I den anden ende af skalaen optræder de meget store behov. Det er f.eks. borgere der er i løbende kontakt til kommunen, eller som i perioder har et meget stort behov for information og kommunikation. Med denne form for behov bruges informationer meget aktivt, og derfor skal disse gruppers måde at opleve kommunen på ses anderledes. Det er meget vigtigere, at særlige træk ved udformningen og indholdet i informationsmaterialerne er rettet mod gruppen. Det er f.eks. for grupper med svagere forudsætninger for at bruge information, vigtigt at adgangen til materiale og lysninger, teksternes læselighed og forståelighed, sammenhæng i forløbet og ikke mindst, at den personlige kommunikation er tilpasset og matcher vilkårene for denne gruppe. Der kan i øvrigt også være grupper, der skal bruge information til tiden eller særlig faglig specifik viden.

”Når du søger på nettet, der kan man jo finde mange af de der regler for kontanthjælp for ledige, så det er jo ikke det. Men skal du ind og have opklaret noget på området, om hvad jeg må, så står det jo ikke klokkeklart i lovgivningen. Der er du nødt til at gå ind og spørge en



person, og hvis ikke jeg havde en kontaktperson, så var jeg godt nok på spanden, fordi så havde jeg ikke stået i det, jeg står i idag."

"Det andet tror jeg egentlig for os, det er nok et spørgsmål, om man kan blive ved med at følge med i alle de nye ting. Og får man så alle de informationer, der er behov for. Hvor mange kan blive ved med at følge med på internettet, og så skal man trykke en gang i stedet for to gange og hvad ved jeg. Der tror jeg, man skal være opmærksom på for det første, at man bliver ældre og ældre, og der vil ske nogle blokeringer. Man er bange på en eller anden måde, og man kan ikke følge med, og så får man ikke de nødvendige informationer, som jeg tror, der kunne være til glæde for alle. Hvis man kunne løse det problem eller finde nogle genveje til at gøre det bedre... så tror jeg der vil være nået rigtig meget af det."

I disse tilfælde er der ekstra brug for, at informationen er veltilrettelagt og kommunikeret enkelt og lettilgængeligt. Der er i mange tilfælde med borgere, der har et intensivt behov, særligt udbytte ved at benytte personlig kommunikation, der minimerer usikkerhed og skaber en større følelse af tryghed. Her kan kommunen undgå problemer ved at tænke meget på, hvordan informationen skal gives. Der ud over udtrykkes, at der med alderen kommer et tidspunkt, hvor man ikke selv ved, hvad ens eget behov er. Og der er det væsentligt, at kommunen kan løse det omvendte problem, nemlig at fortælle den gruppe borgere, hvad der præcist er behov for og gøre meget ud af at fokusere på det, der er nødvendigt. En god løsning på dette er personlig kommunikation, hvor borgerkommunikation handler også kommer til at handle om at give hjælp til sortering af mængderne, så ældre borgere forstår, hvad der er irrelevant information. Det er et problem der muligvis vil kræve mere fokus i de kommende år, hvor medieudbuddet øges, informationsmængden bliver større og flere ældre kan føler sig isolerede.

En af mulighederne i tilrettelæggelsen af denne form for kommunikation foreslår flere borgere kan være at benytte netværk, hvor kontaktpersoner leverer informationer i grupper, f.eks. som i forslaget her i seniorbebyggelser:

"Så kunne man så have nogle kontaktpersoner der, og der kommer lidt information en eller to gange om ugen, og så mødes man i fælleshuset eller andet, og så kunne man få informationen ud på den måde."

Udover at kunne vise et idealbillede af et meget lille og et meget stort behov kan datamaterialet ikke beskrive mere om behov på et generelt plan, men i det følgende er samlet et lille udpluk af behov i situationer, fundet i interviewene.

## **Eksempler på særlige behov – ældreomsorg**

Der vil som nævnt sandsynligvis være større behov for ældreinformation i fremtiden. Netop i takt med en større ældregruppe vil borgerne have et behov for at vide, hvordan hele forløbet bliver omkring optagelse på plejehjem er for de ældre.

”Altså der er sådan nogle ting, jeg godt kunne tænke mig at komme om bag ved eller kunne se noget mere, men sådan er det jo altid, der er nogle ting, hvor I (kommunen) stopper, og så kan jeg ikke komme ind og se om der er en venteliste til plejehjem for min gamle mor. Hun kommer et andet sted fra. Så langt kan jeg ikke komme vel. Der står så henvendelse til. Det kunne der godt være, men det affinder jeg mig med, for sådan er det jo.”

I forbindelse med optagelse er sådan nogle oplysninger vigtige. Flere borgere taler også om muligheden for at kunne se visitationsreglerne, det vil sige få information om, hvilke kriterier visitationen anvender, når de godkender borgere til en plejebolig.

## **Behov på hjemmeside**

Mange behov kan imødekommes ved mere og anderledes brug af hjemmesiden. Derfor er forbedringer af hjemmeside vigtig at behandle under behov, fordi det at bruge hjemmeside oftest er tidsbesparende og giver mulighed for at andre behov kan dækkes – f.eks. mere tid sammen med familien. Man kan lidt frækt tale om et digitalt behov, og som det store projekt med digital forvaltning også viser, er der potentiale til meget mere. Hjemmesiden er central fordi en lang række nye måder at kommunikere på kan etableres via nettet, også fordi borgernes tilvænning til nettet løbende åbner for nye muligheder, og gruppen der bruger samtalekommunikation som skype, msn, forskellige former for IPtelefoni eller anden mere avanceret teknologi vil vokse.

Det handler derfor om at finde en balance i teknologi, så flest mulige grupper kan kommunikere i disse kanaler, men det handler også om at differentiere, så informationen kan bruges af alle. En computer er ikke alles bedste ven, for nogle er det ikke det mest praktiske med skærm. Ud over at kunne bruge tekniske løsninger og kunne finde informationen, er det også væsentligt, at det er til at læse og forstå for alle borgere, præcis som der tales om her:

”Hvis kommunen gerne vil bryste sig af at give lige muligheder for medindflydelse til alle borgere, så vil der være brug for en bearbejdning af materialet, så det blev tilgængeligt, så du kunne søge på ord i referatet og få links til lokalplanen, når den blev behandlet. Det ville jo batte helt vildt. Det ville give en kæmpe mulighed for at selekttere informationen, folk får.”

Der er generelt behov for, at hjemmesiden kan overtage flere af de informationsopgaver som tidligere foregik i trykte medier. Det overord-

nede behov kan sammenfattes til en bedre funktionalitet, gennemskuelighed og brugervenlig struktur, hvilket også er dele i en samlet en kulturændring fra søgekatalog til en borgerportal. Dette vender vi tilbage til under borgernes vurdering af hjemmesiden (Se side 58).

## **Adgang til politiske drøftelser**

Der er et generelt behov for indblik i politiske beslutningsprocesser og et behov for at føle sig inddraget i lokaldemokratiet. Behovet opstår når borgerne føler en manglende inddragelse og et behov for at få medindflydelse på kommunens beslutninger om, hvordan der skal prioriteres og indrettes servicefunktioner. Det kan alle ikke få, hvis informationen om centrale dele af de politiske drøftelser ikke er der, er meget svært at finde eller vanskelig at læse og forstå. Her er den typiske opfattelse, at kommunen virker lukket.

Der er faktisk en udbredt oplevelse af lukkethed i forbindelse med grundlaget for beslutninger, både dem der har konsekvenser for alle i kommunen, dem med konsekvenser for den enkelte borger eller en borgergruppes dagligdag. Her er der et stort behov for at blive ordentlig orienteret om både de administrative faglige afgørelser og de politiske synspunkter, der er i sagen, fordi det direkte berører dagligdagen.

Borgerne mener, der er for få politiske synspunkter at tage stilling til, og det dermed bliver usynligt, hvad der har været de forudgående drøftelser om beslutninger:

"Kommunen er jo en administrativ klods, der skal køre. Og der er en politisk del, dem der bestemmer, hvad Unicongrunden skal bruges til. Politikerne skal have min accept, ellers stemmer jeg ikke på dem til næste valg. Så der er en politisk del, der har med beslutninger at gøre. Der mangler jeg noget. Der mangler jeg borgmesteren informerer i en pop-up på hjemmesiden, eller et eller andet farvestrålende, sådan så de sager, der kører højaktuelt på mediesiden, får en kommentar fra politikerne. Det er der f.eks. på HOKs hjemmeside (Hærens Operative Kommando). Der er altid en kommentar til verserende sager, der kører i højre side af deres hjemmeside. Når en kritiserer et eller andet, så svares der, så de ikke fremstår som nogen, der overhører eller negliger tingene. De hører rent faktisk, hvad folk siger. Det er noget af det første man ser på hjemmesiden og er ikke bare noget information på side 37 i lokalsprøjten."

Om politikerne siger en anden borger, at de undviger de svære sager og dermed mangler der en orientering om vigtige standpunkter fra begge sider i en sag. Her er det lufthavnssagen, der optager lokale borgere utroligt meget, men som også under et af vores interview mødte andre borgere, der slet ikke kendte til noget væsentligt i sagen.

"Det er helt helt horribelt, at man ikke har informeret Roskildes borgere. Det er, fordi der siger folkene, vi kan ikke få borgerne igennem sådan en sag. De

tror ikke på det går ud over den, og det er i virkeligheden, at jamen vi holder lige røven fri her, fordi der kommer støjen ikke op. Der kommer flyene slet ikke op. Ja men de kommer da ind her oppe fra (peger på kortet i avisen). De kommer da ind fra alle de her indflyvningsruter til lufthavnen.”

Der er et stort behov for afklarende og imødekommende kommunikation på disse områder, hvor borgerne lades tilbage i uvished om hvad grundlaget for politiske beslutninger egentlig er. Det skaber en følelse af at være lukket ude fra de vigtige argumenter og borgerne tænker i nogle tilfælde, at kommunen har en skjult dagsorden.

## Hvordan kan relevans karakteriseres?

Relevans er tæt forbundet med, hvad der er borgernes behov og interesse i dagligdagen. De typiske udtalelser om borgernes opfattelse af relevant information, handler om, at hvis ting er nødvendige eller vigtige, og berører dagligdagen direkte, er informationen om det relevant.

"Jamen, jeg er direkte berørt af det her som borger, og der vil jeg føle, så måtte det gerne komme direkte ind af brevsprækken. Sådan en information om det, ligesom du siger om børn i daginstitution, der er nogle af de ting, du gerne ville have været informeret om."

I sammenhæng med dette eksisterer der som tidligere nævnt en opfattelse af, at der helst ikke skal være mere information, og relevans er dermed en væsentlig faktor i borgernes opfattelse af information. Informationsbrugen er derfor ud over de praktiske forhold både betinget af kriterier for opmærksomheden og opfattelsen af, hvor relevant indholdet og budskabet er.

Men relevans har også andre mere nuancerende betydninger, fordi relevans jo er noget alle har en mening om og involverer aktivt i brugen af information og i kommunikation. En samtale fra gruppeinterviewet beskriver her, hvordan relevansopfattelsen fungerer i annoncen "Motion for krop og sjæl" i Borgerinformation 25.august (Se bilag 2):

Borger4: "Altså jeg håber meget for kommunen, at den her notits kun er en gentagelse af noget, der har været i forvejen. At man har sendt oplysninger ud til sportsforeninger og nogle børnehuse og lignende, som kunne tænkes at ville bruge Hyrdehøj Skov med nogle nærmere oplysninger. For selve annoncen, som den står her, hvis jeg læser den igennem, så virker den meget som et alibi, fordi Bjørn Dahl skal nemlig ud og tale og en idrætskonsulent står også til rådighed for projektet. Dvs. det er selve indvielsen af projektet, som er det spændende for kommunen og ikke omkring Hyrdehøj Skov, og at vi nu kan løbe derude.

Borger1: Ja helt korrekt...

Borger4: Derfor håber jeg på, at man har gjort mere ud af det, fordi for nogle års tid siden lavede kommunen noget tilsvarende i Boserup skov, og den fungerede udmærket et års tid eller to men så forfaldt den, og så er der ikke nogen, der har interesseret sig for den siden. Men det kan jo bare være, at en hel masse bare ikke har vidst, den har eksisteret som ikke tilfældigvis kommer i Boserup Skov. Og jeg ved kun, at det er forskellige børnehuse, der har benyttet sig af Hyrdehøj og så Hellas ved jeg – men det kan jo ikke fylde meget, når man har brugt flere millioner på at oprette det. Så jeg håber meget, man har sendt det ud til relevante, der gerne vil lave motion.

Borger3: Men det ville jeg da egentligt også forvente, at den der målgruppe, at den var ramt. At man havde ramt målgruppen, fordi vi vil jo helst ikke have noget, der ikke vedrører os. Der er vi jo også enormt kritiske, så får vi et

eller andet, så tænker vi, hvad fanden skal jeg med det her. Kan de ikke lige tage sig sammen der oppe i kommunen.”

For de borgere, der ikke er interesseret i at bruge faciliteterne i Hyrdehøj, kan annoncen være irrelevant information. Omvendt kan der være god grund til, at kommunen mener, annoncen er relevant for alle, for motion er sundt og tilbuddet gælder alle. Kigges der nærmere på, hvad borger4 mener er relevant, så oplever han, at Bjørn Dahl og idrætskonsulenten er relevante. Det hænger sammen med borgerens kritiske indstilling, idet han siger, kommunen går mere op i indvielsesarrangementet end selve faciliteterne. Det underbygges af hans erfaring med, at det kun er få mennesker, der benytter de dyre anlæg, og han mener, kommunen hellere skulle bruge kræfter på at informere de relevante grupper, som kan få gavn af stedet. I kraft af borgerens erfaringer med ubenyttede idrætsanlæg bliver det altså noget helt andet end hovedindholdet om idrætsfacilitet for alle, der får relevans, og hans oplevelse af annoncen bliver ikke bare ligegyldighed, men et afsæt for at kritisere kommunen for mere at gå op i arrangementet end sund motion. Der ud over taler han også i enighed med borger3 om vigtigheden af at målgruppeorientere formidlingen, hvor borger3 afslutter med at slå fast, at hvis der er for meget irrelevant information, må kommunen tage sig sammen.

Relevans fungerer altså på to planer i eksemplet; det ene er den individuelle relevansopfattelse forankret i hvad borgeren har i hovedet før læsningen af annoncen, og den anden en generel kritisk opfattelse af, at kommunen skal passe på med at informere uden relevans.

Løsningen på at informere med højere grad af relevans er selvfølgelig at tænke i hvem målgruppen er, og borgerne også er inde på, og tilrettelægge efter dette så vidt muligt. Men relevans er en helt individuel sag, hvilket gør det vanskeligt at operere med ved skrivebordet. Når kommunen har sin opfattelse af relevansen, kunne det i og for sig gøre arbejdet lettere, men her er problemet, at det kommer der slet ikke god information og kommunikation ud af. At det er vanskeligt at bruge relevans, betyder ikke, det er umuligt, og der er da også andre veje at gå. En borger fortæller senere i samtalen om Hyrdehøj, at der er andre informationsveje for kommunen, hvor relevansen faktisk kan blive høj:

Interviewer: ”Hvor ville du så normalt kigge, når motion og krop det er noget for dig?

Borger1: Det har lidt at gøre med det der netværk, de grupper og kredse eller aktiviteter man deltager i, hvor man nok ville få den information, som man får her. Fordi jeg tror ikke, det kun er en holdningsændring, som der bliver sagt. Det er selvfølgelig aktuelt med papiraffald, der ikke samles op. Men det andet tror jeg egentlig for os, det er nok et spørgsmål, om man kan blive ved

med at følge med i alle de nye ting, for får man så alle de informationer, der er behov for.

Interviewer: Du talte om de steder, hvor du deltager, der får du...

Borger1: Ja det er der, jeg får informationer.

Interviewer: Kan man placere mere information der?

Borger1: Ja. Det er nøjagtig der, man hører om de forskellige ting. Man er med i en gruppe, og de fortæller, hvad de ved om de ting. Der er det oplagt, at der var så mange informationer som overhovedet muligt, og det er jo også sådan set det, et kulturhus skal bruges til."

Muligheden er at bruge de grupper og kredse, borgerne færdes i aktivt i kommunikationsindsatsen. I kulturhuset kommer borgere med forskellige interesser, og nogle med lyst til og interesse i motion. I den gruppe er der bedre mulighed for, at informationen er relevant og bliver kommunikeret. Både fordi motionsholdet eller andre idrætsaktive højst sandsynligt vil finde informationen relevant, men også fordi samtaler er langt bedre kommunikationsform for optimal relevans end tekster. Netop som det antydes længere henne i samtalen. Om kulturhuset siger borgeren:

"Der ligger bunker af reklamer og aviser. Det flyder og roder, og der får man ingen interesse i at kigge. Det går man hurtigt forbi, og der skulle have stået en affaldssæk i stedet. Der er en opslagstavle, men den bruges ikke så meget. Altså. for mit vedkommende, der er det ligesom det at have et privat netværk og så det, at dér hvor man kommer, der fortæller folk, hvad de er med i, og så kommer man på ideer ad den vej. Der er altså meget intern kommunikation på en eller anden måde."

I snakken i private netværk er der en naturlig og effektiv styring af relevans, for man taler ikke ret med ens venner om ting, der ikke er relevante. I samtaler er der som regel de bedste muligheder for optimal relevans, for parter der kender hinanden ved hvad der relevant for den anden. Når information placeres sådan nogle steder, er der på den måde gode vilkår for at budskabet kommunikeres. Det kan være lidt anderledes med behovet og interessen, men her er det heller ikke problemet, hvor interessen i et omfang er der, og det er muligt behovet opstår.

I slutningen af gruppeinterviewet foreslår borgerne, at der i stedet for papir i stativer er en kontaktperson for grupperne i kulturhuset, der hver uge får information om aktiviteter og andet, der skal formidles videre.

## Hvordan oplever borgerne kommunikation og information?

Den typiske beskrivelse af kommunens informations- og kommunikationsarbejde er, at det gøres meget godt, og borgerne føler sig egentligt godt informeret. Det er oftest den umiddelbare vurdering borgerne kommer med, hvilket også er på linie med resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen i 2004.

For det første, at borgerne ikke tænker så meget i information og kommunikation men mere i politik, og hvordan servicen fungerer. Det er dermed i borgernes hverdag blandet sammen, hvad kommunen gør og hvordan den informerer, om hvad den gør. Mange udsagn i interviewsamtalerne handler dermed mere om den service forvaltningerne leverer og det politiske slagsmål og beslutninger end om hvordan det, der foregår kommunikeres.

For det andet eksisterer der den opfattelse, at kommunen ikke er særlig vigtig, kun når den skal bruges. Det betyder, at informationer og kommunikation i borgerne får i den normale informationsbrug præget af de omtalte vaner ikke vurderes på grundlag af særlig stor betydning. Vurderingerne er dermed præget af mindre grad af opmærksomhed, så borgerne kan mene en masse, uden det er noget, man går meget op i samtaler.

For det tredje findes opfattelsen, at kommunen er lukket, som omtalt i forbindelse med manglende indsigt i politikernes overvejelser, begrundelser for beslutninger m.m. Denne opfattelse kan føre til, at borgerne oplever kommunen som en diffus størrelse, der ikke rigtig er til at få hold på. Dermed kan borgere lidt forenklet sagt enten vælge at engagere sig kritisk eller tage afstand. Det er oftest, det sidste der sker, fordi lukkethed er en ganske svær ting at gøre noget ved som borger og kræver sandsynligvis en masse tid. Dette er derfor også årsag til at borgere vurderer kommunens informationsaktiviteter med mindre opmærksomhed. Det koster ikke noget at skælde og smælde eller mene, at det går jo meget godt, fordi borgerne tænker, det kan jeg ikke gøre så meget ved alligevel.

Når det så er sagt, er baggrunden for borgernes vurderinger af informationsindsatsen mere nuanceret. Borgerne tager også stilling på baggrund af deres egne oplevelser og først og fremmest med kontakten til forvaltningerne eller institutionerne. Her er den vigtigste årsag til tilfredshed en oplevelse af, at det problem borgeren henvender sig med bliver forstået, behandles effektivt og løses. Den måske vigtigste af alle kommunens kommunikationsopgaver ligger her i den telefoniske eller personlige henvendelse – hvor venlig, imødekommende og empatisk servicekommunikation betyder meget mere end de oven-



nævnte lette og overfladiske vurderinger. Og denne opgave løser kommunen til megen ros. Der kan derfor med fordel tænke strategisk i at arbejde med en værdibaseret kommunikation, som udtrykt i arbejdsgruppens forslag til kommunikationspolitik, en tryghedsskabende kommunikation på alle planer centralt såvel som decentralt (Se uddrag fra arbejdsforslag for politikken i bilag 3).

Omvendt som det også blev beskrevet i første del, så virker negative oplevelser fra en personlig henvendelse frustrerende og nedbryder den generelle positive indstilling til kommunen. Men der er ikke særlig mange af den type. Under interviewene har ingen berettet om oplevelser med decideret negativ personlig servicekommunikation. Der er en del oplevelser af, at interne kommunikationsled, der sætter i værk, når en borger henvender sig, er årsag til kludder i kommunikationen, men ikke i den første telefonkontakt eller personlige henvendelse. Og det er vigtigt at holde fast i og fortsat dyrke.

I det generelle billede af de forskellige informationskanaler,

- Telefonisk og personlig kommunikation,
- Borgerinformation side 2 i Roskilde Avis
- Journalistiske artikler og læserbreve
- Hjemmesiden

optræder også den omtalte typiske vurdering, at borgerne er tilfredse med kvaliteten. Men der er også nuancer i dette, når borgerne først kommer i gang med at beskrive tingene og bliver bedt om at fortælle om deres egne oplevelser. I de følgende fire afsnit analyserer vi borgernes udsagn om disse oplevelser og vurderinger af de fire områder for information og kommunikation.

## Telefonisk og personlig kommunikation

Der er overvejende meget positive tilkendegivelser om den telefoniske og personlige kommunikation. Som denne borger fortæller, er der som regel ingen problemer med at få den nødvendige hjælp og vejledning, når en service leveres. Denne borger havde brug for kørestol til sin sygdomsramte mand:

"Ja der var god hjælp, og jeg vidste hvilke numre jeg skulle bruge, og kontakten var faktisk god. Hvis man henvendte sig, var det ikke noget problem. Jeg vidste hvilke centre og personer, der skulle ind i billedet."

Både i almindelige korte forespørgsler og i længerevarende kontaktførelser er borgerne i udgangspunktet meget tilfredse med den måde, de bliver behandlet på. Her fortæller en borger om sin generelle opfattelse, der som vi har været inde på kommer af, at henvendelser modtages meget venligt og medarbejdere yder en utrolig god service:

"De gange jeg har haft brug for at have fat i dem, har de været utroligt søde, dem man taler med. Altså, der er en utrolig god service. Det glipper så andre steder, men det er måske sammenhængen på en eller anden led. Men stort set er jeg godt tilfreds."

En anden borger fortæller her om sin erhvervsrelaterede kontakt, at der virker det som det skal:

"Jeg har spurgt alle mine kolleger, fordi vi jo alle sammen har kontakt til kommunen hver dag: Hvad når I skal have fat i noget information, får I så fat i det, lykkes det osv... og jeg har fået at vide, at det er ikke noget problem. De kan godt finde ud af, hvem de skal have fat i, og de får også svar, og det vi får tilbage er også okay. På alle måder. De dokumenter vi sender af sted ekspederes. Så der er ingen problemer. Det fungerer godt."

## God servicekommunikation

På det basale plan er servicekommunikationen i orden. De problemer borgerne nævner om den telefoniske kontakt går på mangel på viden, der skal bruges direkte under henvendelsen. Det er f.eks. hvem, der skal stilles videre eller generelt hvad der er næste skridt, samt til tider for lang ventetid. I dette lille uddrag af et af gruppeinterviewene bliver problemerne beskrevet, men som omtalt fornemmer man også en bagvedliggende forståelse for, at medarbejderne er en del af et bureaukratisk system i forvaltningen:

Borger2: "Men jeg vil heller ikke sige, der er problemer med omstillingen, udover at det er dem, der har problemer, for lige meget om man kommer tilbage ti gange, så er de lige søde. Der er ingen problemer med det, men det er så om det er en oversigt eller andet der mangler..."

Borger1: Jamen der er vel så utroligt mange mennesker ansat i kommunen, og den stakkels omstillingsdame kan da ikke vide alting...

Borger2: Nej men hun skal vide meget jo.

Borger3: Når jeg tænker omstillingsdame for Roskilde Kommune, så er det en dame med høretelefoner, og så kigger hun på sådan en stor tavle. Og ja-men... så siger hun du skal den vej. Det er sådan et stort spænd hun skal stå og jonglere med.

Borger1: Ja hvis ikke hun har en skærm.

Borger2: Det der er, er, at der foregår en masse spild for dem, der bruger tid på at skulle sende en videre. Der foregår en masse tidsspilde her."

Her ses det, hvordan der er en forståelse for at bureaukratiet giver svære arbejdsvilkår for medarbejderne, og det derfor er svært at levere fejlfri servicekommunikation. Borgerne her er også enige om at man altid bliver behandlet venligt og menneskene er utroligt søde. Det er et meget vigtigt sted kommunen gør det helt rigtige, nemlig at satse på god personlig service.

## **At medarbejdere lytter er god kommunikation**

I et længerevarende forløb, hvor en borger har løbende kontakt med sagsbehandlere i kommunen beskrives det, hvordan den personlige kommunikation er den bedste løsning:

"Jeg synes, det er meget anderledes at være i direkte kontakt med dem altså, hvor du har fået et navn på en person, du skal mødes med eller snakke med over telefonen. Så bliver tingene sat hurtigere i gang ligeså snart navn og nummer er der. Siden jeg kom ind i kontanthjælpssystemet, og endelig fik min faste kontaktperson, så har jeg haft en emailadresse, jeg kunne skrive til. Jeg har også haft en fast telefonlinie, jeg kunne ringe til. Så tilgangen til oplysninger har været nemmere, for jeg kunne komme uden om omstillingen. Når jeg tænker på en kommunens hjemmeside, så vil jeg nok lægge mere vægt på kontaktdelen, end jeg ville lægge vægt på, hvilke aktiviteter der er eller hvad reglerne er inden for et specifikt område, fordi det kan du også få at vide inde i kommunen."

Det er vigtigt, kommunen er opmærksom på sådan et behov fra starten. Det betyder utroligt meget, at der vælges en personlig kontaktperson meget tidligt i forløbet, at der stilles relevante kommunikationskanaler til rådighed, og at borgeren oplever, der er en hurtig korrespondance, samt at den personlige kommunikation kan træde i stedet for eller som minimum støtte tekstinformation på hjemmesiden.

De tilbagemeldinger borgerne er kommet med om rådhusbutikken er også gode. Her i brudstykket af samtalen er det en medarbejders evne til at forstå problemet og få det til at glide, der giver en god oplevelse:

Borger2: "Det er noget med at få det til at glide. Det er noget med skat. Det er han god til at få fjonget, som andre ikke kan. Så fitler han lidt rundt, og så går det op, hvor andre siger det kan man ikke, systemet vil have tal på! Ham her han kan. Det er også det samme i sagen om byggeriet, hvor nogle får det til at køre, og ikke sådan er paragrafryttere, men får det til at gå op. Det er faktisk meget en personlig behandling, der giver noget. At de sætter sig ned og lytter til, hvad der er problemet – og får det til at virke. Ellers er det jo ligegyldigt, så kunne jeg jo selv læse paragraffen. Ellers havde jeg jo ikke haft brug for det."

Borger1: Er det ikke dem, der når man kontakter dem, så hører de, hvad det er og yder en service. I modsætning til dem, hvor man bliver opfattet som et problem eller en besværlighed ... De siger, det ved jeg ikke .... og som siger, at de er i øvrigt også ligeglade."

For det første taler det jo for sig selv, at folk der får problemer til at gå væk, er fantastiske. For der er ikke noget mere frustrerende end at gå rundt med problemer. Denne oplevelse handler måske ikke i kernen om kommunikationsarbejde, men det vigtige indledende punkt om lytning og at identificere borgerens problem, er faktisk essentielt for oplevelsen af god servicekommunikation.

Normalt betragter man ikke det at lytte som egentlig kommunikation, men det er faktisk præcis her kommunikation kommer til at virke rigtig godt. Den vellykkede personlige kommunikation hviler på en tillid parterne imellem – en tillid til at der kan foregå god udveksling af information, at begge parter kan få sagt det, der ligger dem på sinde. Det er i selve udvekslingen, i samtalen kommunikationen foregår, men det er i tilliden til, at man bliver hørt og forstået, at kommunikationen også opleves som god. Dette aspekt af den telefoniske og personlige kommunikation er der en bred opfattelse af kommunens medarbejdere mestrer godt. At medarbejdere i sagsbehandlingen så er gode til at fjerne tekniske problemer er en gevinst yderligere for kommunikationen.

## **Det offentlige er jo presset**

Men der er også et andet syn på medarbejderne, hvor borger2 siger noget. Udtalelsen stammer ikke fra en konkret oplevelse, men er et produkt af, hvordan borgeren mere generelt tænker om det offentlige. Han siger nemlig et andet sted før samtalen:

"Jeg tror, det hænger sammen med deres arbejdsbyrde, jo mindre tid der er til hver sag jo mindre grundigt bliver det. Jo større bliver tendensen til at man overlever og ikke sætter sig ned og læser i 4 timer for at komme til bunds. Når man administrerer afspores man fra den almindelige virkelighed – man er oppe imod nedskæring og besparelser."

Alligevel nævner han, der er nogen der opfatter én som en besværlighed i forbindelse med den positive historie. Der er altså en dobbelthed, som bygger på at det gode skal ses i sammenhæng med det dårlige, og det der er værd at lægge mærke til, er at borgeren trækker det frem her i samtalen om kommunen, for ligesom at få fortalt, der er medarbejdere i det offentlige, som ikke yder god service, fordi de er under pres.

## **Skriftlig information**

Den skriftlige side af kommunens information bedømmer borgerne også generelt godt. Nogle udsagn om den almindelige læsning af tekster er:

"Jeg synes faktisk generelt kommunen er gode til at skrive tingene. Altså, der er tænkt over, hvordan det skal skrives, og hvordan det skal stå. Min spontane holdning er, at jeg nogle gange tænker, det var da egentlig en enorm fin måde at sige det der på, noget der sagtens kunne være gjort enormt uforståeligt, men som egentlig er skrevet meget godt."

"Høflige venlige og pænt overskuelige.... altså det oppe i højre hjørne; der har du kontaktinformationer. Og så er det der er vigtigt, at hæfte sig ved i brevet fremhævet med fed."

I de par eksempler her – det ene generelt og det andet om breve – er der tilfredshed med forståeligheden, henvendelsesformen og layoutet. Udtalelserne repræsenterer en udbredt opfattelse af, at den skriftlige information fungerer hensigtsmæssigt og godt. Men der er også mere negative udtalelser. I nogle tilfælde, hvor behovet for information er stort, bliver vurderingerne mere kritiske.

## **Sprog, layout og sammenhæng**

Når det angår selve teksten er der fundet fem forhold, som borgerne nævner som kritiske:

For meget paragrafsprog

Manglende strategi for samme/vekslende layout informationsmaterialer på samme område

Manglende henvisninger til andre materialer, især hjemmesiden

Nogle steder overflødig information

Signalerer for lidt åbenhed

En borger beskriver, hvordan et indviklet sprog med henvisninger til regler og paragrafer kan gøre det vanskeligt at forstå teksten og den lader én tilbage med uklarhed. Der kan det virke helt umuligt at komme til at forstå sammenhængen, og det giver kun behov for mere information og kommunikation.

"De har en tendens til at pakke det ind i regler og paragraffer nogle gange ik'. Det kan godt give sådan en masse uklare ting."

Her tjener en samlet strategi for, hvordan borgere med disse særlige behov kommer til at forstå beslutninger, indgåede aftaler, rettigheder, pligter m.m. formålet at skabe en effektiv kommunikation. Kommunen kan i sådanne tilfælde potentielt spare ressourcer ved overvejende at bruge personlig kommunikation, fordi der alligevel vil være behov for forklaringer og altså mere kommunikation.

I forbindelse med layout og henvisninger fra folder til folder, folder til hjemmeside og mellem andre materialer handler er det en balance mellem genkendelighed overfor adskillelse.

"Nå - den er jo magen til de andre, vi har fået, og det er jo gået godt, det vi har gjort hidtil, så jeg nærlæste den ikke. Men på en af de første, der kom, der mener jeg, der stod den lille henvisning til den anden brochure ud om farligt affald, og hvad man regner det med til. Og det kunne man jo - nu du spørger - ligeså godt have lavet en lille henvisning til vedrørende det farlige affald. Der har været orienteret om det tidligere, hvor man kunne komme af med det, men vi har så ikke set det i avisen."

På den ene side styrer layoutet brugen af foldere, fordi gennemgående farver og former er med til at danne vaner, så i forbindelse med på gode vaner er hensigtsmæssigt med genkendelse. På den anden side har udgiverne det ofte med, at informationsmaterialer om samme emne skal have det samme layout. Der kan mangle en begrundelse, og så er det altid frugtbart at overveje, hvordan der skabes bedst opmærksomhed.

## Borgerinformation side 2 i Roskilde Avis

I protokolanalysen af Borgerinformation side 2 i Roskilde Avis fra fredag den 18. august er borgerne blevet bedt om at læse siden igennem og eventuelt tage noter og siden er derefter gennemgået (se bilag 4). Protokolanalyse vil sige, at borgerne har læst teksterne og taget noter for derefter med deres egne ord at kunne fortælle om, hvordan de oplever kommunens formidling, samt deres indtryk af kommunens rolle og funktion i teksten. I en efterfølgende anden runde har borgerne fået lov at vælge og læse en tekst hver fra hele samlingen, der består af læserbreve og artikler fra Roskilde Avis 18., 23. og 25. august og Dagbladet Roskilde Tidende 18. august, samt Borgerinformationssiden trykt fredag den 18. og 25. august i Roskilde Avis.

### Kritik af tekster i Borgerinformation

Borgerinformation har fået blandede vurderinger og kommentarer med på vejen. Borgernes bedømmelser kan inddeles i tre typer af udsagn, der henholdsvis har med forståeligheden, informationsværdien, signaler kommunen sender at gøre. Der er delte meninger om nogle af teksterne, men de er alle blevet læst relativt kritisk. Borgerne nævner rubrikkerne "Byrådsmøde", "Roskilde kommune" (bundrubrik) og "Vente-liste til Roskilde Kommunes dagtilbud" som problemfyldte, og de får en del kritik (se teksterne i bilag 5, 6 og 7).

### Rubrikken Byrådsmøde

I "Byrådsmøde" mener borgerne der mangler, at kommunen viser mere åbenhed og blandt andet med flere specifikke links til hjemmesiden. Borgerne giver her udtryk for det underlige i, at man kan henvende sig med spørgsmål eller kommentarer til dagsordenen, uden der er vist en dagsorden eller er lavet en henvisning til den i rubrikken. Og i forbindelse med selve formidlingen savner borgerne en opfordring til at deltage i debatten.

"Du kan stille spørgsmål, men kun til enkeltsager på byrådets dagsorden på det pågældende møde, og der er ikke nogen dagsorden eller link! Så bliver gennemsigtigheden i forvaltningen altså ikke større. Det er lukket inde og igen virker det, som der skal passes på leoparden."

I "Roskilde kommune" (bundrubrik) er de mest typiske kommentarer, at den er unødvendig eller kan skæres ned til byvåbnet, et telefonnummer og adressen på hjemmesiden. Som borgeren herunder beskriver, er det ikke oplysninger man lukker avisen op for. Og så igen, at der mangler klare opfordringer til borgerne om at deltage aktivt. Om telefonnummer og signalerne siger borgeren:

"Jeg ville aldrig lukke avisen op for det, men google det. Det er fint nok, der står roskildekom.dk, men der ville jeg jo gerne se "følg debatten", "følg nyhederne", så man ikke var i tvivl om det. De informerer her og det skal de, men der mangler de at signalere, der er mere at komme efter. Det får man ikke her."

## **Rubrikken om venteliste – helt ubrugelig eller fem stjerner?**

Analysen af rubrikken "Venteliste til Roskilde kommunes dagtilbud" er et eksempel på, hvordan tilfredshed hænger sammen med mange forskellige forhold, når borgerne konfronteres med teksten. Rubrikken forstås nemlig meget forskelligt i undersøgelsen. I det første interview får den en hård kritik af den ene del af borgerne. Kritikken kan sammenfattes til, at intet af den kan bruges, og den forvirrer bare. Den informerer ikke, men gør mere det modsatte – nemlig skaber flere spørgsmål, og altså nye behov for information. En borger udbryder spontant efter at have læst den:

Interview1:

"Den er jo intet mindre end totalt ubrugelig. Det må jeg sige. Der hvor nordøstbyen, midtbyen, nordbyen osv. er tegnet og skraveret, kan jeg jo ikke se, hvor jeg bor. Jeg kan regne ud, at jeg måske bor et sted mellem syd- og midtvest-, men kan ikke vide det ud fra den tegning. Der er et væld af daginstitutioner i de forskellige regioner, så kan jeg ikke bruge, at der er nul børn på venteliste, for det der er interessant for mig er, hvad for nogle daginstitutioner der er. Den siger, hvis mit barn er 11 måneder, så burde det kunne få en plads. Og det ved jeg, fordi jeg har læst det på hjemmesiden. Det kan jeg jo ikke læse ud af det her. Det som jeg skulle bruge ved denne her, det er at se ventelisteoplysninger på hjemmesiden, for det her er sådan en gang taljonglering, som man ikke kan bruge til en krone. Så kan det godt være de hernede skriver, hvordan distrikterne er, så kan man åbne Mostrup og sidde og tegne med kuglepen rundt... nej nej nej."

Da borgeren her ikke kan få noget brugbart ud af rubrikken, men husker informationer fra hjemmesiden, er det altså en anden kilde, der bliver vigtig, da rubrikken blot forvirrer. Informationen danner således som i de andre tilfælde behov for forklaring på, hvad der gælder for borgeren selv. Det betyder, at kommunen er værre stillet end før, fordi rubrikken så har skabt en risiko, for at der skal bruges mere tid på kommunikation. Borgeren mener også, at rubrikken i virkeligheden har et andet primært kommunikationsmål, nemlig at kommunen kan bruge den strategisk som signaler overfor regeringen:

Interview1:

"Altså hvis jeg var borgmester ville jeg kunne tage den her i hånden og sige til regeringen: Vi opfylder stort set målsætningen. Og bag dette kan der være 50 forældre, der er dybt frustreret over denne her situation, og det kan du ikke sige ud fra de tal her. Det er jo bare tallene for tallenes skyld."



I dette første interview er borgerne udelukkende kritiske overfor rubrikkens samspil mellem grafik og tekst, og motiverne bag den. I det andet og tredje interview er oplevelsen helt anderledes:

Interview2:

"Den synes jeg er god, den information. Nu har jeg godt nok ikke brug for den, men hvis du har nogle venner og bekendte, der gerne vil flytte til byen ik'. Og de ikke kan finde informationer, så kan man sige nå ja men jeg læste forresten lige for nylig."

Interview3:

Borger3: "Den skal have 5 stjerner.

Borger4: Ja det vil jeg også sige.

Borger3: Jeg mener, det er sådan noget, jeg kan huske, man savnede som børnefamilie. Der kan jeg huske, da jeg havde børn på venteliste, der var det sådan noget, jeg savnede. Der skulle man hænge i telefonen og chikanere de der stakkels mennesker oppe i pladsanvisningen. Det var helt ad helvede til...

Borger5: Ja det er jeg enig i, det havde man ikke før. Men der kunne være en for pensionisterne også.

Interviewer: Hvad synes I andre?

Borger4: Det er en rigtig god ting at få information om her, for det er et område, alle virkelig har brug for.

Borger6: Ja den er god."

Der er altså i hvert fald to måder rubrikken bliver forstået på, som kommer af to vidt forskellige læsninger. Den første læsning lægger ud med en skarp kritik på baggrund af en nærlæsning af tal, grafik og deres samspil og borgerne ender med at sige den er nytteløs. Yderligere læses rubrikken med en mistanke om et skjult strategisk sigte med fremstillingen af de flotte ventelister. Den anden læsning roser omvendt rubrikken. Ifølge en borger fordi der informeres om noget, der har været savnet, for da hun havde små børn var det jo meget brugbart. Ifølge en anden borger, fordi det er meget nyttigt at kunne fortælle andre med dette behov om de ting. Og endelig giver en tredje borger fem stjerner til rubrikken – en måde at tale om tilfredshed på, som ikke ses lignende i hele interviewmaterialet.

En nærmere analyse af dette handler om at se på borgernes forudsætninger og konteksten, og så får man et billede af, at tilfredshed afhænger af de elementer, der er involveret i måden teksten læses og bruges på. Den første læsning er blevet til i det ene interview, hvor

borgerne har et aktuelt behov for information om venteliste. De har alle små børn og er dermed i en brugssituation, hvor informationen er meget relevant. Der ud over har alle borgerne her en længerevarende uddannelse og må betragtes som ressourcestærke modtagere. Den anden læsning findes i de to andre interviews, hvor dem, der har små børn er svagere stillede modtagere med faglig eller ingen uddannelse, og hvor de ressourcestærke ingen små børn har. At der findes en nærlæsning og en mere overfladisk læsning kan vi ikke sige alene skyldes borgernes forudsætninger. Det er et samspil af en række faktorer i situationen, hvor borgeren møder teksten.

Denne række af faktorer handler om de tidligere beskrevne forhold, hvor almindelige rutiner i praktisk brug (altså om avisen overhovedet åbnes), eller om den negligeres af selektionskriterier ("kommunen plejer da at fortælle os"), tekstens egenskaber, måden den læses på (der kommer nok information om det igen), hvilken relevans informationen i den har, borgerens motivation for og forventninger til teksten og kommunen som helhed. At interviewene foregik som en rundbords-samtale giver et udmærket billede af, hvordan oplevelsen af information også er under indflydelse af den sociale kreds, familien, venner mfl. man deltager i. Det lille udsnit af samtalen antyder også, hvordan borgerne påvirker hinandens synspunkter og én vurdering i indledningen af en samtale kan udstikke en retning for andres vurderinger. En opposition eller forhandling af vurderingen kan naturligvis også forekomme, og hele forløbet og vurderingens udfald afhænger af hver borgers forventninger, behov og opfattelse af relevans, måde at læse på osv.

### **Tilfredshed med information i tekster - hvordan?**

Hvis man så spørger til, hvad tilfredshed med information afhænger af, er det ret vanskeligt at sige noget generelt om. Som her er tilfældet, at hvis informationen ikke er relevant, kan det føre til, at borgerne direkte roser og er meget tilfredse. I dette tilfælde er der tilfredshed, fordi der en gang var præcis sådan et behov, så det er jo godt, at den information er der nu. Borgeren forholder sig bare ikke kritisk til den nu, fordi behovet ikke er aktuelt og dermed ikke på samme måde relevant.

Der er altså i en enkelt tekst temmelig stor forskel på, hvor tilfredse borgerne er, og der er derfor brug for at skelne mellem tilfredshed i en konkret tekst og den generelle tilfredshed.

Den udbredte tilfredshed i spørgeskemaundersøgelsen fra 2004 kan godt være et udtryk for, at borgerne generelt er tilfredse. Men det er faktisk ikke sikkert, at en undersøgelse, der spørger til konkrete situationer vil give helt det samme billede. Det er i hvert fald en mulighed,

at man kan få et meget mere nuanceret billede ved at tage højde for borgernes behov og deres opfattelse af relevansen.

### **God information og overflødig information**

De øvrige rubrikker i hele højre spalte, "Byrådsmøde" undtaget (Se teksterne i bilag 5), bliver overvejende positivt modtaget. Borgerne mener, de tjener et godt formål og har en værdi som almindelig oplysning om aktiviteter og påmindelser om særlige eller almindelige forhold, man normalt ikke tænker så meget over. Dog er der et par irrelevante og nærmest mærkværdige informationer i rubrikken om nedfaldsfrugt.

Om "Biblioteket" (Se bilag 8):

"Det er okay – fire gode punkter og et link"

Om "Jytte Abildstrøms teater opfører: Et hul i Jorden" (Se bilag 9):

"Den er god til børnefamilier. Jeg bruger jo meget det er her amfiteater i folkeparken til at tage min datter med til sådan nogle ting. Den er jo god, så hvis man har lyst til at se sådan en forestilling, så kan man jo planlægge ud fra det her."

Om "Ingen nedfaldsfrugt i skraldesækken" (Se bilag 10):

"Det der fungerer er, at jeg holder op med at smide nedfaldsfrugt i skraldesækken, fordi det er overskriften, men resten er noget bvadr."

"Det vidste jeg godt nok ikke ... Ha ha - nej altså man vejer den ikke, men det med den stiplede linie, det ved vi godt."

"Hvis man gider læse det – men i øvrigt når der står "man kan købe ekstra sække i teknisk forvaltning" – dels er det en dårlig sætning, men hvor er linket, hvor jeg kan smide en mail ind og bede dem om det. Altså, skraldemanden har dem jo på vognen."

"Altså jeg er ret ligeglad, men dem der bor i etageejendomme er nok ikke."

Informationsværdi handler om hvilket udbytte borgeren har af at bruge teksten. Det der lykkes for rubrikken er, at overskriften fungerer godt og borgerne hæfter sig ved den. Men resten af teksten er derimod mere tvivlsom i informationsværdien. Informationer om køb af ekstrasække er fint, men som borgeren påpeger kunne man måske have en funktion, hvor man kan bestille ekstra via mail. At sækken højest må veje 24 kilo, resulterer formodentlig ikke i, at borgerne vejer sækken og af den grund overholder grænsen. Den information her er dermed overflødig, og man kunne i stedet henvise til et eksempel på, hvad der normalt skal være i en skraldesæk og hvad tingene vejer.

Det er information, der kan lægges på hjemmesiden eller formidles i forbindelse med foldere om affald. At man kun må fylde den til den stiplede linie ved modtagerne i forvejen og tænker derfor ikke ret meget over. Det er noget, borgerne normalt gør automatisk, så det er sandsynligt, at kun overskriften og oplysninger om ekstrasække har en egentlig effekt.

Om Borgerinformation den 25. august kommer denne kommentar til rubrikken "Indsamling af plast- og metalemballage" (Se bilag 11):

"Jeg synes, som jeg også sagde i starten, når jeg sidder og stiller mig selv spørgsmål mit i sådan en tekst her, så sker det ofte, at det jeg tænker, det er der taget højde for. For jeg tænker her hvad nu, hvis der er madrester i og så ganske rigtigt, så står der længere nede, hvis det indeholder madrester, så skal man gøre sådan og sådan. Og sådan synes jeg faktisk tit, jeg oplever de her, hold da op, der er nogle, der har tænkt sammen med mig om, hvad jeg nu vil komme til at spørge om."

Borgerens beskrivelse viser at der i teksten er tænkt over, hvilke spørgsmål der kan opstå undervejs. Det er en vigtig egenskab ved information, at den er fremstillet, så de spørgsmål borgeren kommer til at tænke på undervejs i brugen af den også er besvaret. Det er derfor en god ide i arbejdet med tekster, at medarbejdere i kommunen får opgaven at stille spørgsmål efter at have læst teksten. Det er anderledes end blot at fortælle, hvad man synes om den, fordi spørgsmål kommer af de associationer, alle får i læsning af tekster. Som ovenfor: "hvad med madrester?". Andre spørgsmål til teksten kunne være: Hvad med batterier, sprøjtegiftaffald? Hvad skal jeg gøre med min virksomheds affald? Hvor ligger KARA? Det er selvfølgelig umuligt at svare på disse efterspørgsmål på en enkelt borgerinformationsside. Men det er også mere pointen at tænke strategisk i, hvordan den information borgerne får behov for, når de tænker videre, kan tilrettelægges. Der kan linket til hjemmesiden lede borgerne direkte til en totaloversigt over affaldstyper med definitioner, der hvad alle skal gøre med alle former for affald. Der kan også henvises til trykte versioner af sådan en oversigt. Hvis kommunen arbejder med spørgsmål-svar kan det i højere grad sikres at informationen dækker alle relevante emner.

## Journalistiske artikler og læserbreve

Oplevelsen af medieret information og kommunens rolle i den er generelt negativ. Borgerne er ikke positive overfor kommunens kommunikation gennem de lokale mediers journalistik og debatsiderne. Holdningen er, at det er ikke ad den vej kommunen kan informere eller sikre en bred dialog med borgerne. På spørgsmålet om det er Roskilde Avis og Dagbladet Roskilde Tidende, der skal tage sig af at starte debat, svarer en borger:

”De lever af at bringe referater. De lever af annoncører, der ikke vil have politiske analyser, hvis de havde meninger ville der ikke være annoncekroner. Det er vilkårene for at have en lokalsprøjte, som vi ikke giver en krone for.”

En anden holdning til lokalmedierne er, at det ikke kan blive seriøst og troværdigt, når informationen kommer ud den vej. Det fortæller borgerne her:

Borger1: ”Politikere forholder sig til fakta og analyserer det gennem deres politisk farvede briller. Hvis de så siger, vi skal spare så og så meget, og vi beslutter det sådan. Og det kommer ud. Det er den slags vi vil have.

Interviewer: Hvor kommer det bedst ud henne?

Borger1: Altså dét jeg hører, det kommer fra Roskilde Avis. Men det er ikke den slags. Det går ud over politikerne, fordi det bliver mudderkastning med harmdirrende læserbreve frem og tilbage...

Borger2: Det skal der også være plads til.”

Som tidligere nævnt kan man også her sige, at der mangler en støttende information fra kommunen, når debatten kører via læserbreve og artikler. Parallelt med debatten bør kommunen informere borgere om de faglige forhold, der er knyttet til emner i pressen. Og der udover stille hjemmesiden til rådighed for udveksling af synspunkter borgere og politikere imellem. Det giver god mulighed for at rette op på faglige uklarheder og give de borgere, der læser en enkelt artikel og ikke kender hele debatten, en mulighed for at få en sammenhæng. Netop dette illustreres også i vurderingerne af den følgende artikel.

### **Kommunens besparelseskommunikation – hvad er signalet?**

”Drastiske besparelser på vej” (forside Dagbladet Roskilde Tidende 24.8.06. (Se bilag 12). Budskabet i artiklen er, at sammenlægningsudvalget står overfor en umulig opgave, når der skal findes besparelser for at kunne nå et nulbudget. Konflikten er traditionelt journalistisk bygget op mellem borgeren, der har krav på velfærd og det offentlige, der skal spare. Overordnet er kommunen tvunget ind i skurkerollen og

ofrene er sygeplejerne, og dermed også de ældre, og som det fremgår af artiklen også de frivillige i kulturlivet. Og selvom der er flere måder at se det på, så er det også sådan et billede, borgerne oplever:

"Det, de siger, er, hvis man kan skære 28% af sygeplejestillingerne, så siger de, at 28% af tiden der går de nuværende sygeplejerne i hjemmeplejen og piller næse. Det er jo reelt det, de siger her. Og det er jo fuldstændig i min verden, så dårligt, når man skriver det på forsiden af en avis. Hvis jeg var sygeplejer i kommunen, ville jeg føle mig så desillusioneret af min arbejdsgiver."

"Nu skal man lave det her 0-budget. Der er det eller andet sted – det kan vi jo ikke ændre på her i kommunen, hvor vi får at vide, at nu skal alting gå op, og I må ikke bruge. Det er jo til grin, fordi jeg tror, folk vil gladelig betale, bare man ved hvad man betaler for. Man kunne ligeså godt have lagt det op således, hvis I vil beholde den her service, så koster det altså det mere. Så kan man lægge det ud til debat og afstemning, hvis man skal vælge mellem skolebøger, hofteproteser og sygeplejersker."

Ifølge de to borgere ovenfor sker der det i artiklen, at sygeplejerne miskrediteres, og spareplanlægningen tager slet ikke højde for, at borgerne faktisk gerne vil betale for at have et godt serviceniveau. Artiklen kører altså på en antagelse om, at borgerne er utilfredse med prisen for service. Men kommunikations- og signalproblemet for kommunen er, at det bliver utydeligt, at synspunktet om det uforsvarlige i besparelserne faktisk også er forvaltningens. Politikerens Jakob Boisen kritiserer nok spareforslaget, men hans rolle og ansvar i artiklen er fremstillet tvetydigt, fordi han trods sin kritik også citeres sådan her "det vil vi slet ikke gå ind i, og i givet fald vil det føre til udgifter på andre områder" (se bilag 12). Signalværdien for kommunen er dermed mest negativ. Som nævnt vil borgerne gerne have mere debat med kommunen som den ene part, og de vil også have reaktioner:

"Jeg vil gerne se et læserbrev fra Jakob Boisen næste dag i Roskilde Avis og i Dagbladet og så på hjemmesiden."

Opgaven for kommunen er at skabe klarhed med et link på hjemmesiden, der giver borgerne indsigt i besparelsernes omfang og hvilke prioriteringer politikerne står overfor. Det er selvfølgelig ikke en nem opgave at balancere mellem en målsætning om gennemsigtighed i forvaltningen og samtidig stille politikerne fri i deres udtalelser til pressen. Men borgerne nævner mange gange, at kommunen bør gå aktivt ind i debatten på den faglige side så der ikke opstår uklarheder ved den opfattelse af sagerne pressen skaber. Dernæst ved hjælp af hjemmesiden at skabe et debatforum for politikere og borgere, der danner modpol til pressens begrænsede debatplads og farvede journalistik.

## **Signalforvirring – kommunens rolle, ansvar og relevansopfattelse**

"Fremtidens støjhelvede" (læserbrev i Roskilde Avis 23.8.06 og trykt igen i Dagbladet Roskilde Tidende 24.8.06. Se bilag 13)

Et andet område for kommunikation mellem borgere og kommune er læserbreve. Et læserbrev er for det første enkeltpersoners synspunkter og den information, de indeholder, er næsten umulig at styre for kommunen. De læses måske som et brudstykke ud af en sammenhæng, informationen kan betragtes som utroværdig, fordi man enten er fordomsfuld overfor afsender, eller i en mere passiv læsning som en mudderkastning. Læserbreve kan der udover være endnu mere uklare om rent faglige emner end artikler, så der er endnu mere grund til at følge op med faglig orientering på hjemmesiden og oprette et supplerende debatforum. En af borgerne ser læserbrevet i sagen om lufthavnens udvidelse sådan her:

"Du kan ikke bygge noget i et villakvarter, du kan heller ikke lægge en eneste åndssvageanstalt nogen steder, uden der er nogen, der protesterer. Sådan er det nu en gang, og sådan har jeg haft det lidt på samme måde med det her, for jeg har ikke haft nogen informationer, som dem du nu giver, der har kunnet rejse mine nakkehår på nogen måde. Fordi at ham her James Larsen og Kenneth Lindholm har en mening – det er der ikke noget nyt i."

Det er, som det ses i citatet, først da læserbrevet bliver udvalgt i gruppeinterviewet af en borger, der bor i det berørte område, at borgeren, der udtaler sig her, får information om sagen. Det kommer bag på en del af borgerne i gruppen, at udvidelsen af lufthavnen er så varmt et samtaleemne.

Interviewer: "Er I trygge ved kommunens rolle i det der?"

Borger6: Nej langt fra....

Interviewer: Har I fået information nok i sagen?

Borger4: Jeg har ikke set noget information om det.

Borger6: Nej. Hm og jo, i vores lokale aktiviteter via Stop Støjen, men ikke andet. Det er en organisation, der tager sig af de interesser, der ikke ønsker lufthavnen. De holder nogle møder og udgiver noget materiale.

Borger3: Men spiller kommunen med åbne kort? Altså er det derfor, du siger, du ikke rigtig er tryk ved det. Man ved ikke rigtig, hvor man har kommunen eller hvad?

Borger6: Nej det vigtigste er jo, at der skal tages en beslutning om ikke ret længe, og den skal tages i amtet, men altså jeg er ret sikker på kommunen har en ret stor indflydelse.

Borger3: Det er også en mærkelig konstruktion, at man tager den i amtet og så er det kommunen, der skal effektuere det.

Borger6: Ja og det er jo politik, for det drejer sig om at få solgt den lufthavn, så der kan frigives likviditet og økonomi i det, og det er jo altså Boserup (red. Henrik Boserup direktør Københavns Lufthavne) fra Københavns lufthavn."

For det første er der ikke givet information nok, og det har skabt utryghed blandt de berørte borgere. For det andet fremgår det af snakken her, at borgerne ikke ved, hvordan kompetencerne er fordelt mellem kommune og amt, men at man regner med, at kommunen da har indflydelse på sagen. I den videre samtale findes en understregning af dette:

Borger4: "Men altså det er vel ikke kommunen. Det er da amtet, der har svigtet ik'?"

Borger 6: Det er amtet, der har svigtet. Det er amtet, der bliver nedlagt 1.1, og de har ingen konsekvenser af deres beslutning whatsoever."

Endelig fortæller borgerne også, at det jo er svært, når nogen er meget berørte og andre ikke:

"Jeg tror rigtig mange af os, der bor i den anden ende af byen, at der er det altså langt væk. Og dét der med hvor meget den udvides. Altså, jeg læser da ikke de ting, der står om, hvor meget den skal udvides. Jeg tænker ved mig selv, nå men det er da nok en lille udvidelse fra en lillebitte én til en der ikke er helt så lille. Jamen jeg anede ikke, jeg har overhovedet ikke hørt det."

Det gør selvfølgelig, at indholdet i læserbrevet kommer som en overraskelse, og sætter noget i gang hos borgerne her, der slet ikke er forberedt. En anden af kommentarerne siger:

"Men kommunen har da tidligere spillet det rimeligt ud omkring udvidelsen af motorvejen omkring Roskilde. Der har man jo lagt forskellige alternativer frem og lagt forskellige muligheder frem. Og det fik vi da lejlighed til eller mulighed for at gå ned i, hvis vi var interesserede i det. Så vidt jeg husker, var resultatet, at man havde en anden indstilling til det, end den staten havde."

Borgeren her trækker erfaringen frem og synes, det er mærkeligt, at kommunen ikke lægger tingene frem. Det plejer de jo. Informationsvanen er altså også her, at "Kommunen plejer da at fortælle os". Når borgerne oplever det modsatte – ikke at blive ordentligt orienteret – opstår mistænksomheden og utrygheden, og det medfører, borgerne fortolker, hvad kommunens beslutning og handling er, helt uafhængigt af den information, kommunen dog har udsendt. Som tidligere nævnt (se side 27), så fortæller en borger, at den flytype, MD87, der støjer mest taget ud af beregningen. Samtalen herunder viser, hvordan oplevelsen af manglende information og efterfølgende mistænksomhed,



også kan blive til beskyldninger mod kommunen om at vildlede bevidst:

Borger1: "Nu siger du, at man har vildledt folk. Det er jo i princippet, hvis man ikke har taget den der specielle flytype med og ikke målt den.

Borger6: Præcis.

Borger1: Men hvis den nu kommer en eller to gange om året, så har den jo ikke særlige effekt sådan set. Hvis den starter eller lander fire gange om året, eller undskyld om dagen eller i timen, så er den pludselig mere interessant. Så derfor har det altså også noget at gøre med, at det er politisk bevidst, man vildleder, og det mener jeg ikke, man kan overleve. Det mener jeg sgu ikke man kan holde til i længden. Altså det kan gå, som du siger. Nu dem der sidder inde nu, der er valgt, de går til den første januar 2007, så kan de måske overleve. De nye kan så bruge skylden, det var dem, der sad der før. Men ellers mener jeg da ikke, man kan overleve sådan noget som det der. Ellers har det da ikke noget med at give tryghed eller åben information, eller troværdighed specielt.

Borger6: Jamen Ove, så er bussen kørt, så ligger lortet der."

Uanset om kommunen har informeret korrekt om støjniveau, beregningerne og konsekvenserne i de to foldere, de berørte borgere fortæller, de har modtaget, så bliver kommunens rolle ikke positivt beskrevet. Borgernes oplevelse af kommunen som vist i samtalerne her er, at den ikke har spillet med åbne kort, at den ikke har valgt at bruge sin indflydelse, og at den ikke har fremlagt tingene, som den plejer – oven i købet at den måske bevidst har vildledt. Der er brug for en afklaring, som borgeren her beskriver det:

"Det, jeg ville ønske at kunne få, det var de oplysninger, som Mogens nu giver noget om – nogle facts om, hvad er det for noget denne her VVM, den handler om."

Den anden gruppe borgere, der ikke oplever at være berørt eller ikke ved noget om sagen, reagerer på andre måder. De er tænker meget i informationsvanen, at kommunen da plejer at informere eller, at kommunen da tidligere i sagen om motorvejen lagde oplysningerne frem, så vi som borgere kunne tage stilling. En mulighed er borgerne ikke engagerer sig yderligere, fordi der som vist jo altid er postyr, når der bygges. En anden mulighed er, at denne gruppe ændrer opfattelsen og efter at have fået oplysningerne om sagen under interviewet begynder at interessere sig for problemet. Det kan denne undersøgelse ikke sige noget om.

Det der dog står tilbage er det kommunikationsstrategiske aspekt, der handler om at kommunen i en grad kan styre disse opfattelser. Kommunikationen kan anlægges med den hensigt, at så få borgere som muligt får viden om sagen og dermed ikke oplever at være berørt, ikke

oplever et behov og ej heller, at det er relevant for dem. Eller kommunikationen kan tilrettelægges efter en anden strategi, som en af borgerne fortæller om her:

”Hvis man nu som kommune, eller dem der nu gør det her, siger, nu begynder vi altså at informere om det der ude, og vi tager alle de der slagsmål og diskussioner frem og tilbage, og så kommer alle oplysninger frem. Så næste gang, går man så et skridt videre, fordi så går man så ind og siger, hvilke konsekvenser vil det få her. Så spiller man ærligt ud.”

Opsummerende om artikler og læserbreve er det væsentligt at slå fast, at megen kommunikation og fortolkning af kommunens rolle og handling ligger uden for selve teksten. Læserbreve kan sætte en række processer i gang, der handler om hvordan borgerne ser på kommunen i forvejen, der stammer fra tidligere erfaringer og synet på kommunen generelt. Kommunen vil få fordel af at gå aktivt med i disse processer bla. ved at informere aktuelt om debatten, afklare faglige tvetydigheder og skabe et debatforum på hjemmesiden. Om hjemmesiden, inden den nu behandles særskilt, er det også værd at nævne, at der med en almindelig hurtig søgning ikke er fundet nogen tekst om lufthavnsudvidelsen overhovedet.

### **Vurderinger af skriftlig information samlet**

Borgernes oplevelse af den skriftlige information er meget forskellig fra tekst til tekst, og som vist, afhænger den af hvilken baggrund borgerne har for at bruge teksten.

Om oplevelser med selve teksten nævnes, at der kan være for meget paragrafsprog, en manglende strategi for layout mellem informationsmaterialer på samme område, og at der mangler henvisninger til andre materialer, især hjemmesiden. Men der er også udsagn om at den skriftlige information fungerer hensigtsmæssigt og godt. De er godt skrevet og det hænger f.eks. sammen med tone og henvendelsesform i breve, men også ifølge en borger at informationen bærer præg af, at der er tænkt på modtager. Der er således en umiddelbar tilfredshed med tekster, hvilket muligvis bygger på gode oplevelser med personlige breve. Men denne umiddelbare tilfredshed afhænger af tekstens relevans, borgernes behov og forventninger til den. Her viser eksemplerne, at der kan rejses skarp kritik, når informationen er aktuel og relevant for borgerne og de har forudsætninger for at gå tættere på teksten.

Megen vurdering af tekster sker overvejende på baggrund af det, der ligger uden for teksten, f.eks. hvilket syn borgeren har på kommunen eller hvad praksis er omkring affald. I eksemplet med nedfaldsfrugt i skraldesækken er der information, som ikke er nødvendig, men bliver pudsig, fordi brugen af skraldesække er indkørt i rutiner i borgernes dagligdag. Der er altså behov for ikke blot at tænke tilrettelæggelsen

af tekster sammen med, at modtager stiller flere spørgsmål men også hvilken brugssituation, der formidles om.

Generelt er tolkninger og brugen af tekster hvad enten de har kommunen som direkte afsender eller stammer fra medier meget afhængigt af borgernes opfattelser, og eksempler viser hvordan opfattelsen af kommunen spiller en stor rolle for vurderingen.

Den information kommunen leverer og den kommunikation kommunen indgår i skal tænkes sammen med en række forhold. Borgerne mener overvejelserne bør være:

- at måden tekster er tilgængelige på eller helt mangler sender signaler om lukkethed, der kan føre til mistanke om andre strategiske mål end oplysning til borgerne

- at gennemsigtighed i politiske debatter ved hjælp af mere information øger forståelsen for beslutninger

- at information, der fagligt afklarer grundlaget beslutninger er taget på, styrker forståelsen

- at afklaring af kommunens ansvar og kompetence i sager giver et bedre grundlag for at vurdere dens handlinger og beslutninger

- at kommunikere i debatter, der starter i medierne og måske er svære at gå ind, men hvor det har stor positiv effekt, at borgerne mærker en reaktion fra kommunen.

- at gå aktivt ind i medieskabte debatter ved også at organisere debatten via et forum på hjemmesiden

## Hjemmesiden

I et af interviewene har det været særligt samtaleemne, hvordan borgerne oplever hjemmesiden, så det meste af fremstillingen herunder er blevet til på baggrund af lidt mere rutinerede brugeres oplevelser af siden. De har fortalt, at de inden for den seneste måned før interviewet har brugt siden mindst tre gange, og at de i øvrigt bruger nettet omkring tre gange om ugen. Der er dog også fortællinger, der stammer fra de to andre interview, hvor borgerne uden opfordring har fortalt om deres erfaringer og givet vurderinger.

Undersøgelsen af information og kommunikation på kommunens hjemmeside er foretaget ud fra den gamle version af siden, så der er korrigeret for forskelligheder ved desk-research af den version. Denne supplerende undersøgelse er foretaget på to områder knyttet til brugen af siden. Det ene er funktionalitet, det vil sige, hvordan det opleves at søge information og den anden er selve indholdet i informationen, og det vil sige, hvordan enkelte teksters budskab fungerer som et led i tilrettelæggelse af information og kommunikation på udvalgte områder.

Men kernen i undersøgelsen handler om samtalerne under interviewene, hvor der er fokus på brugervenlighed og informationsværdi, som borgerne oplever den. Det vil sige vores fremstilling her, tager udgangspunkt i dagligdagens brug og dermed borgernes fortællinger om de almindelige problemer eller andet, de er stødt på i brugen af siden eller mener generelt om hjemmesider.

Borgerne nævner gennemgående fire problematiske forhold ved brugen af hjemmesiden:

- Der mangler information generelt og på særlige områder
- Der er ikke en tydelig vejledende struktur og søgefunktionen er dårlig
- Der er behov for mere bearbejdning af teksterne, så de er mere tilgængelige både i sprog og disposition
- Den kan bruges mere aktivt til at skabe debat

### **Manglende information**

Den generelle mangel på information er omtalt nogle steder i rapporten her, hvor der peges på, at hjemmesiden kan fungere som supplerende informationskanal til at dække borgernes daglige behov, men ikke gør det godt nok. F.eks. nævnes hjemmesidens manglende sammenhæng med Borgerinformation i Roskilde Avis, hvor der orienteres om byrådsmødet, og hvordan man kan stille spørgsmål til dagsordenen

(se side 46). Der viser sig dog at være udmærket adgang fra ny hjemmeside, men der mangler stadig direkte henvisning til dagsordenen med en direkte web-adresse i Borgerinformation. Der er heller ikke et arkiv, hvor borgerne har mulighed for at læse tilbage i sager, der har været behandlet flere gange eller finde afgørelser, der ligger før 1.januar 2007.

Hvordan hjemmesiden kan levere information på særlige områder er også omtalt tidligere i rapporten. Der kan eksempelvis på affaldsområdet laves en klar informationsside om de affaldsproblemer, borgerne har i deres hverdag (se side 10), eller at kommunen organiserer flere institutioners brug af oplysninger om ældres situation i en fælles registrering, når og hvis de er plejehjemssøgende (se side 27). Som det også er omtalt tidligere kan hjemmesiden også fungere som orienteringsmedie om aktuelle debatter og give mere synlighed i debatten mellem politikere (se side 14 og 34).

## **Meninger om hjemmesidens funktioner**

Et synspunkt, der optræder flere steder, er at hjemmesiden fungerer som en brugerside. Her fortæller en borger om, hvordan informationer kan være svære at finde, fordi der er forskel på hvordan tilrettelægges og brugeren af hjemmesiden tænker:

"Hjemmesiden er ganske udmærket, og der er en a-z, som er ok, men alle hjemmesider lider jo under, at den tanke, der er tænkt i første omgang ikke nødvendigvis er den samme, som jeg har tænkt, når jeg leder. Og nogle gange kommer man ud for, at nu siger vi batterier, så er det jo ikke sikkert, det står under b vel – det står måske under farligt affald. Så du skal jo have den rundt i hovedet først, inden du leder. Og så er det ikke en gang sikkert, at det står der, for det afhænger af, hvad kommunen har tænkt."

Den type hjemmeside, man kan kalde en brugerside har, som en anden borger siger, den basale "Mostrupfunktion", der leverer nogle konkrete oplysninger af interesse. Den er fortrinsvis et opslagsmedie, en oversigt over kommunens funktioner og serviceydelser, og til nød indeholder den en aktivitetskalender. Men denne form for hjemmeside har for det første ikke sammenkædning af forskellige emner efter relevans eller er rettet mod borgerens individuelle behov. For det andet er det ikke en form, der sikrer en dialog mellem kommune og borger eller skaber mere eksterne dialoger borgere imellem. Om relevant information foreslår en borger, at der etableres projektmapper med aktuelle eller løbende relevante emner:

"Der er brug for den der projektmappe, så man kan se, hvad der er oppe lige nu. Så op med en samling af information, med alt det der har med det at gøre. Sådant nogle hotte emner som daginstitutioner, lufthavn."

Det borgerne giver udtryk for, er at der skabes en brugervenlighed i selve informationsstrukturen og -niveauet og ikke bare i knapperne og deres indhold på siden. Det handler om, at hjemmesiden er udformet set ud fra en administrativ praksis, f.eks. i inddelingen af forvaltninger, arbejdsområder, funktioner og i det hele taget, hvordan "kommunen er og gør", når man arbejder i den. Pointen er, at det er ikke sådan borgerne tænker. En borger fortæller om det på denne måde:

"Der skal som end ikke så meget til. Lige nu er det en brugerside, hvor man henter ting og går ud igen. Der mangler den der pop-up – der skal et lag mere på. Der er ikke meget oplysning om, hvad der foregår lige nu. Hvor man lige får de ting, der er oppe nu. Det gør avisernes hjemmesider, og man kunne bruge mest læste eller oplyse, hvad der er på dagsordenen med links til planer og møder. Sådan så det var grupperet."

Borgerne har et ønske om at få noget at vide om ting relevante for deres dagligdag her og nu. F.eks. at der lige nu kører en sag om udvidelse af lufthavnen, hvor borgerne ikke kan finde nogen information om forløbet. Borgerne er forvirrede over hvem, der har ansvaret, hvem er beslutningstagere og hvad er grundlaget der besluttet på. Hjemmesiden leverer ikke noget på dette område.

Borgerens forslag om pop-up er en reaktion på en informationsstruktur, der er lavet med administrative øjne. Dette kan ændres ved at tænke på, at det er brugerinformation både i indhold og struktur, der formidles og hjemmesiden har mulighed for på mange punkter at forme en struktur, der svarer til dette. Borgerne fortæller f.eks. også om behov for orientering i den løbende politiske debat og de beslutninger, man skal forholde sig til:

Dette gælder også sidens søgefunktion, hvor der savnes en relevansordning og brugervenlighed. En borger fortæller:

"En udvidet søgefunktion, så den søger på teksten, med et tekststykke så man kan se, hvordan det ser ud, så man ikke skal sidde og åbne 29 pdf-filer. Så man kan se relevansen. Sådan som google, der får du et par linier. Men man kunne lade google gøre det."

## **Individuel tilpasning**

Endelig ser en gruppe borgere det også som en forbedring med en personlig profil som indgang til hjemmesiden. På spørgsmålet om en brugerprofil kunne være en del af løsningen på mere struktur og organisering siger tre borgere:

Borger5: "Ja sådan noget med, at man skal fortælle, hvad man er interesseret i."

Interviewer: Sådan så man selv bestemmer hvordan det skal se ud, fordi man logger sig på efter man har givet den nogle oplysninger om sig selv.

Borger6: Ja så kan man rulle sine egne informationer på...

Borger5: Ja man bestemmer hvilke genrer eller dele af siden man gerne vil se

Borger4: Nå ja sådan noget. Nej det ville være en begrænsning for mig. Det ville jeg ikke være interesseret i.

Borger5: Jeg ved ikke om der er nogle, der har været inde og se Finansministeriets hjemmeside øh. De har lavet en over finansloven for 2007, en lille film, hvor man kan gå ind og sige, hvordan hænger tingene sammen, så får man det præsenteret på en meget fin og pædagogisk måde simpelthen med en, der tegner og fortæller."

Dette kunne være en af de konkrete ændringer, der ville skabe mere struktur og bidrage til et overblik og en tilpasning for den enkelte bruger.

### **Sagen om lufthavnsudvidelsen som eksempel**

På den nye hjemmeside fungerer dette dog nogenlunde tilfredsstillende, men som det følgende eksempel viser er der ret mange overvejelser der skal gøres i tilrettelæggelsen af side og udformningen af tekster.

I en søgning på byrådets behandlinger af lufthavnssagen (søgeord: lufthavn) skal man vide, at søgningen skal foretages i "gamle referater" for at søgemaskinen tager referater med fra før 31.12.2006. I udgangsindstillingen søges der på alt undtaget dagsordener/dokumenter. Skriftstørrelsen på knapperne er derudover meget lille og ikke læsevenlig, så er man svagtseende, må man enten indstille til større tekst på knappen øverst i menuen til højre, vælge at få læst teksten op eller printe teksten. Knappen for større tekst virker desværre ikke, og oplæsning kræver installation af læsningsprogrammet fra [www.adgangforalle.dk](http://www.adgangforalle.dk), hvilket forudsætter udvidet kendskab til tekniske aspekter ved download, installation og kørsel af programmet. Til gengæld virker programmet fint og byrådsmødereferaterne er skrevet med stor overskrift, så de fleste kan finde det sted, hvor markeringen af tekst skal starte og slutte.

Ved søgningen (søgeord: lufthavn med indstillinger som beskrevet ovenfor) fremkommer mere end 100 dokumenter, de fleste med datoer som titel og resten med et sværtforståeligt dokumentnavn som f.eks. `regionplantilleag_lufthavn_doc`, og vedhæftet opslagene er halvanden linie fra dokumentet. Der er altså ingen organisering af arkivet, der giver nogen mulighed for at vurdere relevansen, og borgeren må åbne dem alle for selv at finde det, der er brugbart. Her er det relevant

med borgernes forslag om en projektmappe eller en eller anden form for tematisk struktur.

Teksten i det nævnte dokument et forslag til byrådet; regionplantillæg\_lufthavn\_doc er en tekst, hvor det ikke for borgere med almindelige forudsætninger er let at forstå, hvad der menes. Citat fra referatet:

"I regionplantillægget opdeles støjkonsekvensområdet i 3 områder, hvert med sit sæt af anvendelsesbestemmelser. Områderne fastlægges på grundlag af de beregnede støjkurver, der giver et sammensat og uklart billede. Område 2, hvor der ikke kan ske boligbyggeri, indskrænkes i forhold til det tidligere gældende støjkonsekvensområde. Indskrænkningerne omfatter arealer ved Vindinge, Vor Frue og området vest for Gadstrup."

(Nr.176 Byrådet, 27.sept. 2006: Forslag til regionplantillæg med VVM-redegørelse for udvidelse af Roskilde Lufthavn. Se bilag 14)

Der er ingen forklaringer på, hvad støjfrekvensområdet betyder eller henvisninger til steder, hvor der er mere uddybende information. At områderne fastlægges på grundlag af støjkurver, der giver et uklart billede, er svært at forholde sig til, når støjkurven ikke er vist eller forklaret. Det er også svært at vide, hvad ændringerne betyder, når borgeren ikke kender til tidligere gældende støjfrekvensområder. Dette kan man heller ikke forlange af et referat, men ingen steder på hjemmesiden i øvrigt kan man finde oplysninger om støj i forbindelse med lufthavn, støjfrekvenser, støjfrekvensområder eller andet der har relevans for at kunne forstå inddelinger og beregningerne bag dem nævnt i referatet (søgeord ud over de nævnte her er valgt intuitivt, f.eks. støj, støjmåling).

Der er som illustreret mange informationsforhindringer undervejs, der stiller noget større krav til brugerens forudsætninger, end man kan forestille sig borgere med forskellige former for begrænsede kommunikationsmuligheder har. Det betyder også, at der er endnu længere vej til det punkt, hvor borgerne har opnået brugbar viden, en fortrolighed med synspunkter i sagen og en klar opfattelse af kommunens rolle i sagen. Det drejer sig om, at information og viden er to helt forskellige ting, men meget nødvendige at tænke på, når Roskilde kommune ønsker aktive og deltagende borgere.

Denne analyse skal på ingen måde vise et samlet billede af kommunens kommunikation og information om lufthavnssagen. Det er også nævnt tidligere, at kommunen har udgivet to foldere om den forestående udvidelse. Men eksemplet viser, hvordan hjemmesiden kan løse opgaven bedre, fordi den er en ud af flere informationskilder, og man må pege på, at struktur og indhold kan organiseres bedre, så hjemmesiden kan imødekomme borgernes informationsbehov særligt i presse-



rende sager, hvor relevansen er stor, og hvor borgerne forventer kommunen informerer.

### **Der mangler debatmuligheder**

Flere borgere taler om hjemmesidens manglende mulighed for debat på flere måder (Se f.eks. side 34 og 59). I interviewene kan man skelne mellem ønske om mere debat på tre forskellige fronter:

Mere indsigt i den interne politiske debat i byråd, der ligger forud for beslutninger.

Kommunens tilstedeværelse i verserende debatter i medierne både med deltagelse fra politikere og fagfolk i administrationen.

En mulighed for borgerdebat, hvor borgere kan debattere indbyrdes og med deltagelse af politikerne.

Det er et udbredt synspunkt, at kommunen giver meget lidt adgang til information om beslutningsprocesserne. Borgerne oplever som vist i eksemplet med lufthavnsudvidelsen en uigennemsigthed på et vigtigt område, hvor de mener, det vil gavne forståelsen at få mere indsigt i tingene. Overvejelserne er større end det rent kommunikative, men det er ikke det interessante. Det interessante er, at den manglende adgang fører til en forestilling om udemokratisk lukkethed blandt borgerne, der får betydning i deres syn på kommunen som et lukket bureaukratisk system. En borger kommer med et eksempel på dette om Roskilde hallernes administration og økonomi:

"Det er sådan lidt landsbyagtigt. Nu er der solgt et kreatur bag laden Der er en uheldig sammenblanding af dem, der administrerer hallerne og politikerne. Og der kører en hel masse under overfladen, som vi ikke kender til."

På linie med sagen om støj i lufthavnen dannes der altså usikkerhed om kommunens rolle på grund af manglende information. Det er i disse udsagn om uvidenhed, der skaber den måde at se kommunen på, og dette problem kunne måske imødekommes med mere indsigt i den interne politiske debat. Det kunne også afhjælpes ved større deltagelse i mediedebatter, som en borger efterspørger i denne udtalelse om, hvordan organisationer normalt deltager i debatten:

"Når en kritiserer et eller andet, så svares der, så de ikke fremstår som nogen, der overhører eller negligerer tingene. De hører rent faktisk, hvad folk siger."

Det er naturligt, at hjemmesiden indtager en central plads i løsningen af denne opgave, så deltagelse i en åben debat stilles til rådighed på forskellige planer, og der er jo ikke noget i vejen for, at interne politiske debatter organiseres med muligheder for, at borgerne stiller spørgsmål til politikere og embedsmænd i forvaltningen. F.eks. ordnet i aktuelle temaer, som en borger foreslår:

"Det kunne også være rigtig sjovt at kunne stille spørgsmål i den der projektmappe, hvor der er information om lufthavnen."

Det kræver, at der er information til rådighed, som en borger fortæller, da hun læser læserbrevet "Bare smid ud" (Dagbladet Roskilde Tidende 24.8.06. Se bilag 15), der handler om, at betalingssystemet for husholdningsaffald ændres, så der ikke er motivation for at sortere affaldet. To borgere diskuterer her på baggrund af læserbrevet, hvordan de oplever behov for information, og hvordan de mener, hjemmesiden kan levere dele af den:

Borger1: "Det kan godt være affaldsplanen har ligget på biblioteket, men det har ikke været en, jeg har set.

Interviewer: Hvor tydeligt skal det her være – hvor skal informationen gives?

Borger1: Jamen jeg er direkte berørt af det her som borger, og der vil jeg føle, at det gerne måtte komme direkte ind af brevsprækken. Sådan noget information om det, ligesom du siger om børn i daginstitution. Der er nogle ting, du gerne ville have været informeret om.

Borger2: Jeg er lidt uenig i, at det er sådan en, der berører os alle sammen. Det jeg ville være tilfreds med, det var, at når jeg læste det her, så kunne jeg gå på kommunens hjemmeside og finde affaldsplanen. Jeg kunne finde kommunens svar på det her og detaljerne omkring det, og eventuelt se en beregning af, hvad det koster at gøre sådan og sådan.

Interviewer: I sådan en projektmappe som vi har talt om?

Borger2: Ja og den skal opdateres, når der kommer et læserbrev. Det kan være, det lå der en uge og røg ud igen, det kunne jeg leve med. Når jeg hører det her, er jeg måske dybt uenig, men når jeg hører argumenterne bag, ved jeg mere, og så siger jeg måske nå ja, det er egentlig en okay løsning. Men jeg er jo ikke dummere, end at jeg ved, at de i kommunen også laver fodfejl, og hvis det er en, der påpeges, så gælder det om at komme i gang med at rette den.

Interviewer: Og så skal det informeres?

Borger2: Ja de skal have forholdt sig til det, med andet end sådan en reaktion

Borger1: Jeg vil stadig fastholde, at jeg er direkte berørt af det. Jeg har også fået komposteringsrabat, og jeg er direkte bruger, og det vil jeg have ind ad brevsprækken. Der hvor man er direkte bruger, der er det kommunikation, der er vigtig. Der er selvfølgelig noget generel information, og der ville det selvfølgelig være ok med et link derinde, og som også viser, nu har der været en debat. Det har jeg ikke noget imod, men jeg vil gerne have noget information, og det plejer der også at være, når man har lavet noget om. Men den der har jeg selv undret mig over. Jeg har ikke set noget i Roskilde Avis om det."

De to borgere har to forskellige behov for information, men de ser begge hjemmesiden som løsningen på mere baggrundsinformation, og at informationen annonceres, når der f.eks. kører en debat om hensigtsmæssigheden af betalingsordning i affaldssystemet. I borgernes synspunkter ligger ønsket om, at hjemmesiden både leverer baggrundsinformation og organiserer debatten.

Hjemmesidens funktion kan altså ændres fra et brugersystem til en aktiv debat- og kommunikationsportal, hvor dele af den politiske kultur får mulighed for at vokse. Dette kan danne ramme om bedre politikdannelsesprocesser, hvor borgerne netop kommer til at føle sig inddraget på et helt andet plan end ved de enkelte opfordringer til at deltage og stille spørgsmål på byrådsmøder, der findes på en underside nu. Kommunen kan udvikle en strategi, hvor hjemmesiden er et centralt kommunikativt led i en mere åben politikdannelse og ud over at være en god brugerside også er et forum, hvor borgerne med mange forskellige behov klikker ind.

## Borgernes grundsyn på kommunen – et billede

I rapportens første del beskrives de betingelser, der har indflydelse på hvordan borgerne er opmærksomme på information. På dette område sigtede undersøgelsen mod at kunne levere beskrivelser af informationsbrugen af foldere, lokalaviser og hjemmesiden, samt karakterisere betingelserne for borgernes opmærksomhed overfor information. Dernæst blev borgernes forventninger til kommunen og deres behov for information på udvalgte områder beskrevet, og det blev fremlagt, hvordan borgernes opfattelse af relevans kan karakteriseres.

Den ene side har at gøre med praktisk anvendelse, hvor rutiner, rytmer og gøremål i borgernes dagligdag danner rammerne for, hvad borgere gør med de forskellige materialer. Den anden side af det handler om, hvilke tanker borgerne gør sig om information, og hvordan disse i en grad strukturerer informationsbrugen ved at disse tanker fungerer som betingelser for opmærksomhed. På dette plan viser undersøgelsen, at der optræder en række kriterier – i nogen grad generelle – som er formet af erfaringer med information fra og oplevelser med kommunen. Kriterierne bidrager til forskellige indstillinger, der fører til en grad af opmærksomhed overfor informationsmaterialer. Blandt disse kriterier findes en del, der fører til en passiv indstilling og generel lille opmærksomhed på information fra kommunen.

På tværs af dette sammenflettede mønster af måder og kriterier for, hvordan borgerne bruger information, der både er individuelt betinget og forankret i husstandens dagligdag og under indflydelse fra borgernes netværk, fremtræder hver enkelt borgers interesse, behov og forventninger i den konkrete situation, hvilke også formes både individuelt og socialt. I rapporten er det beskrevet, hvordan et lille oplevet behov for information er viklet sammen med det syn, at kommunen ikke er særlig vigtig, og information får ikke særlig stor opmærksomhed, og vurderinger af information bliver mere generel. I en borgergruppe med stort behov er synet på kommunen mere sammensat, og vurderingerne af information er mere konkrete. Sammenfattende er det dominerende syn på kommunen, at den ikke er noget borgerne tænker over, men det skal fungere, når borgerne har behov for den.

### **Seks forskellige grundsyn på kommunen**

Når der i det følgende redegøres for sådanne koblinger mellem betingelser for opmærksomhed og et syn på kommunen, skal det først understreges, at det er et billede. Det er et billede på den måde, at processerne med dannelse af borgernes syn på deres kommune er komplekse, men der kan gives et indblik ved at illustrere med nogle enkle analyser. Der findes en uendelighed af forskellige sammenhænge, som er produkter af omstændigheder i borgerens dagligdag, kontakterne i

netværk, informationsbrugen, selektionskriterierne, interessen, behovet, forventningerne, relevansopfattelsen, egenskaberne ved teksten, mediet eller medierne. Det vil sige der er en lang række faktorer involveret, og det er derfor på sin plads at nævne, at det er en grov forenkling af beskrivelsen af borgernes virkelighed omkring informationsbrug, når der overhovedet tegnes et billede af den her. Men til gengæld er der med belæg i undersøgelsesmaterialet rimelighed i at påstå, at de følgende sammenhænge kan findes – i nogle situationer og i nogle grupper af borgere.

Et grundsyn er en samling grundlæggende antagelser og forforståelser, der så at sige findes i hovedet på borgerne som en tavs viden, og de aktiveres, når borgerne møder informationsmaterialer eller kommunikerer på forskellige måder med kommunen eller andre. De handler ikke kun om et syn på information, f.eks. at "sådan skriver kommunen" eller "man kan jo heller aldrig finde noget på hjemmesiden". Grundsyn er forforståelser konstrueret af alle former for oplevelser og vil potentielt kunne bringes i spil i en hver situation eller relation, hvor kommunen berøres. Det kan f.eks. være i borgernes netværk, hvor en borger fortæller en historie om en afgørelse truffet af kommunen (se f.eks. side 25).

### **Kommunen er ikke vigtig, kun når jeg har brug for den**

Der er vist en generel passiv indstilling til informationsmaterialer fra kommunen flere steder i beskrivelser. Når borgerne ser det sådan, hænger det sammen med et forholdsvist lille generelt behov (se side 31). Det medfører lille opmærksomhed, fordi som vist skal kommunens service bare fungere, når der er brug for det. Kommunale forhold er ikke noget borgerne går så meget op i, som vist i beskrivelserne af kriterier for opmærksomhed (se side 22). En del beskrivelser af informationsbrug og kommunikation med kommunen er netop situationer, hvor borgeren har et behov, og derfor er materialer og tekster og medarbejderes viden vigtig (se side 25).

### **Tillid til at kommunen informerer**

Mange udtalelser i afsnit om informationsbrug viser, at borgerne nok skal få information, fordi det skal kommunen nok sørge for. F.eks. i kriteriet for opmærksomhed: At kommunen informerer os jo nok igen (se side 18). Det samme ses under behandlingen af forventninger, hvor det udbredte synspunkt er, at det er kommunens ansvar at informere (se side 23). I denne forståelse af kommunen, der består af flere forskellige tolkninger, findes også en grundlæggende tillid til kommunen, fordi et kriterium for opmærksomhed er, at borgerne stoler på, kommunen fortæller, hvad der sker (se side 19). Sådan et kriterium er både udtryk for tillid men også, at borgerne ikke så let bliver opmærksomme på, hvad der f.eks. ligger i planerne om lufthavnen, med mindre det fortælles i deres netværk, opfanges under læsninger eller ved information fra sammenslutningen Stop Støjen (se side 54).

## **Kommunens medarbejdere - søde men pressede**

Det er meget lidt borgerne kritiserer kommunen for den personlige eller telefoniske kommunikation (se side 41). Udbredte kommentarer er, at medarbejderne er utroligt søde og meget imødekommende. Når kommunikationen så vanskeliggøres taler borgerne i forskellige versioner oftest om, at det offentlige er hårdt presset. Det kan være en forklaring på, hvorfor der ikke er sammenhæng i en kommunikation, f.eks. i historien om at få fat på en visitator (se side 27). Men forklaringen er gennemgående, at medarbejdere i det offentlige er hårdt belastede, fordi det er bureaukratisk administration, de arbejder med, så de vil lave fejl (se side 43). Dette grundsyn ligger ofte bag historier eller forklaringer på eksempelvis lang ventetid eller usammenhængen i sagsbehandlingen. Det beskriver medarbejderne i kommunen som pressede men meget søde og imødekommende.

## **Kommunen er et lukket system**

Denne opfattelse af kommunen kan ses vævet sammen med oplevelser, hvor borgerne beskriver kommunen som lukket og utilgængelig, og det er i nogle tilfælde svært for borgerne at blive kloge på, hvad kommunens målsætning og rolle er, f.eks. i artiklen "Drastiske besparelser på vej" (se side 52). Det sidste kan naturligt medføre en forvirring, og kommer af, at borgerne har fået stumper af information fra indlæg eller andet under sagens forløb, og dertil hvad borgernes syn på kommunen er i forvejen, samt at der tilsyneladende mangler udmeldinger fra kommunen. Det kan f.eks. være manglende begrundelser for lukninger af institutioner (se side 26), indblik i argumenter for besparelser eller afslag i behandling af konkrete sager (se side 25).

## **Tvivel om ansvar for beslutninger**

En anden kilde til forvirring er også, at borgerne ikke er klar over, hvilke myndigheder, der har ansvaret for en sag eller overhovedet ved, hvem der er parter i sagen. Det er tydeligt i sagen om lufthavnsudvidelsen som gennemgangen af læserbrevet "Fremtidens støjhelvede" viser (se side 53), hvor tvivel om hvem der er beslutningstagere medfører en usikkerhed om, hvor kommunen står. Usikkerheden og tvivlen handler jo om på et mere alvorligt plan, hvem der varetager borgernes interesse, som også ses i forventninger om planlagt information (se side 29). Det er naturligt kommunen, da den er nærmeste offentlige instans og antages at have ansvaret for vedtagelser af ændringer i lokalsamfundet.

## **Lille sammenhæng i kommunikationen**

Oplevelsen af at kommunens organisation fremstår usammenhængende ses flere steder. Det er blandt andet led i problemet med funktionerne i feltet mellem intern og ekstern kommunikation, som vist i eksemplet om visitation til plejehjemsplads, som en borger søgte oplysninger om (se side 27). Sammenhæng handler jo om, at den ene ved,

hvad den anden gør, men også om at hvad man siger, det gør man også. Det er der et eksempel på i sagen om vejbelægning, hvor borgeren bliver lovet, at kommunen kommer og reparerer hullerne (se side 28). Sammenhæng kan også ses i borgernes forventninger om planlagt information, hvor en enkelt lille annonce i Roskilde Avis ikke i borgernes forståelse kan hænge sammen med målsætningen om, at borgerne skal vide, der er debatmøde (se side 29).

De grundsyn, der er præsenteret her, er ikke et udtømmende billede af, hvordan borgernes syn på kommunen er. Langt fra. Som nævnt er det et billede af nogle grundlæggende opfattelser, borgerne i forskellig grad aktiverer i deres fortolkning og udtalelser om, hvad de mener om kommunen. De indgår som nævnt i et fletværk med andre vurderinger, der stammer fra oplevelser med egne konkrete situationer eller oplevelser andre borgere i omgangskredsen har haft.

### **Grundsyn i funktion**

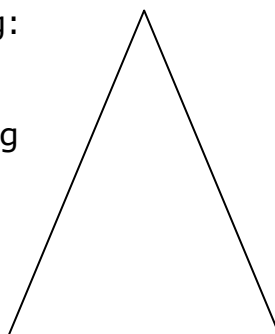
At forstå hvordan grundsyn fungerer i praktisk kommunikation må illustreres ved at kigge på konkrete situationer. Når borgerne fortæller om situationer, hvor de handler på et behov eller generelt er aktivt interesserede og opmærksomme i deres informationsbrug, så har de lagt kræfter i det og har nogle forventninger til informationsmaterialet eller kommunikationen (se side 41 og 43). Disse kan indfries delvist, helt eller slet ikke, men pointen er, at dér hvor det er en nødvendighed behovet dækkes, dér hvor borgeren har et problem og det bliver løst, dér er de uindfrie forventninger til informationsdelen i problemet ikke så vigtige. Når borgeren f.eks. har fået fat i visitatoren til plejehjemspladsen, og det er lykkedes at få plads, så er det jo ikke så væsentligt, at der var lidt kludder undervejs (se side 28). Omvendt hvor kommunen skaber en situation, der kan give anledning til utilfredshed, f.eks. fordi der skal nedlægges en institution og børnene skal flyttes til en ny, er der ikke en god løsning forude (se side 56). Det er der heller ikke i det tilfælde, hvor borgerne får stillet i udsigt at skulle leve med højere støjniveau, hvis lufthavnen udvides. Dér skal borgerne tilpasse sig en anden dagligdag, og derfor er kommunikationen og informationen under forløbet mere vigtig, for den forløber jo på præmisser, hvor borgerne i forvejen er utilfredse.

Det er her, at skelnen mellem behov på forskellige planer er meget vigtigt, og som den følgende samtale viser, så er graden borgerne er berørt af sagen også vigtig for, hvordan information og kommunikation vurderes. Det skal nævnes, at i citatet omtales Anja Andersen, fordi der var et forslag om, at hun skulle hentes til Roskildes idrætsliv. Borger2 har i øvrigt tegnet en model over sammenhæng mellem berøring og engagement i kommunale forhold set fra hendes perspektiv. I brudstykket af samtalen refereres til modellen, så den er gengivet herunder før citatet:

Samfundsmæssig berøring:  
Anja Andersen, lufthavn

Cykelstier, trafik, parkering  
bibliotek, kultur

Direkte berøring:  
Min hverdag



Lavt

**Engagement**

Højt

Interviewer: I er egentlig meget godt tilfredse som sådan, men det kan være noget andet, når der opstår problemer? Kan jeg forstå det sådan, at når der er ting, der berører jeres hverdag f.eks. jeres børn i skole, så begynder I at tænke over, at der skulle være nogle informationer til rådighed?

Borger1: Vi bliver aldrig tilfredse. Sådan er det. Men det er nok rigtigt nok, at dér hvor vi er mest utilfredse, er hvor vi har lagt mindst indsats i det selv. Det hænger jo også sammen med, at jo mere tilgængelig den information, vi efterspørger, er jo nemmere ville det være for os, jo mindre energi skal vi bruge på at bringe os op på det niveau ik'.

Borger2: Altså et eller andet med om man er direkte eller mere samfundsmæssigt berørt. Engagementet bliver mindre – nu kalder jeg det lige samfundsmæssigt her på modellen – men har jeg noget personligt i klemme, så gør jeg rigtig meget i vejviseren, kigger på hjemmesiden, søger på nettet, spørger hvad andre gør, og til sidst går jeg ud og demonstrerer ude foran. Der skal jeg nok få samlet en masse kræfter, for der står jeg med et problem. Det her med Anja Andersen det er jeg ikke berørt af på pengepungen.

Borger1: Jo det er du.

Borger2: Jo da men det er på den store pengepung. Den over skattebilletten, som ja jeg kommer ikke rigtig uden om det, men det ændrer ikke dramatisk min hverdag. Jeg er ikke helt berørt af det, f.eks. i lufthavnen, der er jeg ikke berørt af det.

Interviewer: Hvordan ser de direkte behov ud?

Borger2: Direkte berøring har noget med administration at gøre, og det mere politiske er af samfundsmæssig berøring.

Borger1: Det tror jeg, du har ret i.

Borger2: Vi har Anja Andersen på samfundsmæssig berøring og inde i midten er cykelstier, trafik og parkering, og der kan man godt lige løfte knoglen en gang imellem. Men ikke med de der store ting, som ikke kommer hvert år, og



som er mere politiske. Så er der den dagligdags suppedas, vi selv sidder i, og der tror jeg tilfredsheden ligger sådan nogenlunde godt.”

Samtalen viser, at dér hvor borgerne er berørt i dagligdagen, som følge af ændringer indført af kommunen, er der også tilbøjelighed til at handle på det. Her er engagementet højt for der er typisk et problem, der skal løses, som også er beskrevet under 'Hvad er borgernes behov?' (se side 37).

Men borger1 siger også, at dér hvor borgernes indsats er mindst, er de også mest utilfredse. Dette hænger sammen med nogle af de grundsyn, der er beskrevet ovenfor. Når borgerne generelt ikke mener, kommunen er så vigtig, men at det er den, der skal sørge for at levere informationer, så opstår der utilfredshed, når de informationer, der kræves for at forstå sagen, opleves ikke er der. Borgerne kan ikke forstå, at de ikke har fået noget at vide, fordi kommunen plejer da at informere, fordi det er jo kommunen, der skal det. Det er informationer, borgerne mener, bare skal være der, fordi de mener jo, det er kommunens ansvar. Men det er ikke altid tilfældet, og borgerne oplever, det skyldes, kommunen er lukket, eller de oplever ringe mulighed for at få overblik, eller de er i tvivl om kommunen har ansvaret i sagen.

### **Tilfredshed med kommunikation og information**

Borgernes tilfredshed med kommunens information skal som vist ses i sammenhæng med, hvordan de forskellige grundsyn på kommunen er dannet i borgerne forforståelse og hvilke af dem der kommer i spil i den konkrete situation. Dertil kommer hvordan behov, relevans og forventninger kan karakteriseres i situationen og de underliggende kriterier for opmærksomhed på informationsmaterialer. I en forenkling af dette kan man se to veje i borgernes vurdering. I de situationer hvor en sag kører i lokalmedierne, og borgerne ikke undervejs bliver opmærksomme men mere tilfældigt i netværket hører om sagen, der vil tendensen være, at grundsynene kommer i spil. Det kan give utilfredshed især hvis kommunens beslutning i det sagen handler om ikke falder i god jord hos borgerne. Omvendt vil der være tendens til, at i kommunikation med kommunen – særligt telefonisk eller personligt – hvor borgerne oplever søde medarbejdere og et højt serviceniveau, og de får sagen eller problemet løst, hvilket giver gode betingelser for at være tilfreds. Med til dette hører så også, at borgerne generelt mere mener, de har et lille end et stort behov for information fra kommunen, og derfor er baggrunden for vurderingen af udbyttet forskelligt afhængigt af om borgeren selv henvender sig eller tilfældigt støder på informationer. Igen skal der tages forbehold for at dette er en forenkling, og at der ikke kan siges mere om disse tendenser i denne undersøgelse. Sammenhængen mellem informationen til rådighed, hvordan den bruges og hvilken tilfredshedsgrad, dette giver, kan dermed ikke beskrives udtømmende. Undersøgelsen peger derfor også på et behov for flere specifikke undersøgelser af denne sammenhæng.

## Afrunding

På baggrund af tre interviews med i alt 11 borgerne i Roskilde Kommune er der i de to dele af undersøgelsen fundet en række pointer, der kan tages med i overvejelserne om kommunens arbejde med informationstilrettelæggelse og borgerkommunikation. Pointerne er samlet i beskrivelserne af samtalerne om borgernes oplevelser med kontakt til kommunen, læsning af materialer og brug af hjemmesiden. Disse er ikke et fuldt ud dækkende billede af alle kanaler og medier kommunen informerer og kommunikerer i, så fremstillingerne kan ikke betragtes som evalueringer af indsatsen for hele området kommunikation. En sådan evaluering vil for det første kræve meget mere fokus på de enkelte medier eller serviceområder og for andet at der kan tages udgangspunkt i målsætninger, informationsarbejdet bygger på.

Undersøgelsen er udover rækken af pointer resulteret i en samling af grundsyn, som borgerne i større eller mindre grad aktiverer i deres forståelse af kommunen generelt set. Disse er et bidrag til at forstå, hvordan borgerne betragter kommunens rolle og funktion i deres omgang med information og mere generelt deres opfattelse af kommunen som nærmeste offentlige instans. Analyseresultatet her giver et indblik i de dybere lag i tolkningen af information og forståelsen af kommunen som borgerne opfatter den i lokalsamfundet Roskilde.

Det skal så også nævnes, at der meget sandsynligt med brug af andre metoder vil vise sig andre brugbare resultater. Et forslag til ny undersøgelse kunne være at gå mere helhedsorienteret til værks i forhold til alle de medier borgerne anvender. Det vil f.eks. være givende at se brugen af kommunens materialer i sammenligning med brug af andre ikke-kommunale informationstyper eller medier. Et andet forslag kunne være at fokusere en undersøgelse på, hvilke effektforskelle, der eventuelt findes ved strategisk brug af interpersonel kommunikation i netværk i sammenligning med en eller flere af de traditionelle måder at tilrettelægge informationsindsatsen på. Det første forslag til en undersøgelse vil give en meget brugbar viden om, hvordan kommunens information indgår i det samlede billede af borgernes normale mediebrug. Dette ville give et udvidet indblik i baggrunden for informationsbrugen og suppleres denne viden med undersøgelser af, hvilke effekter strategisk brug af forskellige kommunikationsformer har, vil kommunens informationsarbejde kunne udføres fra en endnu stærkere platform.

Rapporten er udarbejdet af  
Christian Kobbernagel  
Ekstern Lektor, Kommunikation, CBIT,  
Roskilde Universitetscenter  
Tlf. 46743765 og mail: [chko@ruc.dk](mailto:chko@ruc.dk)

# Papirgenbrug 2006

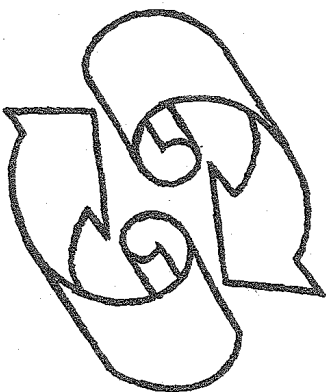
I denne pjeces kan du se, hvornår papir til genbrug bliver hentet i 2006. Det er vigtigt, at du sorterer dit papir som vist herunder.

## Jæ tak til:

- Aviser
- Reklamer
- Ugeblade
- Edb-lister
- Kuverter
- Telefonbøger

## Nej tak til:

- Mælkekartoner
- Snavset papir
- Plastfolier
- Pap



- Det sorterede papir kommer du i den grønne papircontainer.
- Når du skal have containeren tømt, skal du køre den uden for din grund.
- Stil den tæt op af hæk eller hegn, så andre kan komme forbi uden problemer.
- Du skal stille containeren ud senest kl. 5.00 på afhentningsdagen.

Find nummeret på dit distrikt på listen over vej- og sæt mærket med dine datoer fast i dette felt, så du har overblik. Pas på ikke at vende det forterf!

- Går containeren i stykker eller bliver den stjålet, kan kommunen oplyse, hvor du kan købe en ny.

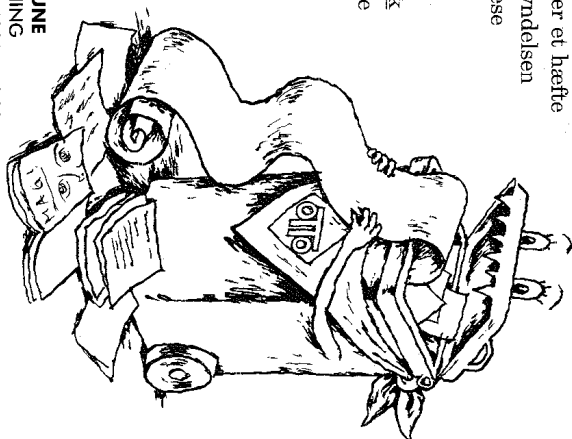
Vidste du at...

- Alt indsamlet papir og pap sendes til genbrug på I/S KARA's anlæg i Gadstrup
- Alt indsamlet glas sendes til sortering. Hele vinlasker vaskes og genbruges, og emballageglas og skår sendes til omsmelting til nyt glas. Kom aldrig porcelæn, keramik og stentøj i glascontaineren, så kan skårene ikke anvendes til nyt glas.
- Roskilde Kommune får penge ved salg af det indsamlede glas, papir og pap. Pengene er med til at betale for indsamlingsordningerne.
- Er affaldet ikke sorteret ordentligt, skal kommunen i stedet betale for at komme af med det.
- Du kan aflevere rent pap og karton i containere opstillet på centrale pladser. Du kan få oplyst, hvor containerne er opstillet på [www.roskildekom.dk](http://www.roskildekom.dk) eller ved at kontakte Teknisk Forvaltning, telefon 4631 3632. Du kan i øvrigt altid aflevere pap og karton på I/S KARA's genbrugspladser.



# Husk at...

- Du må ikke komme papir og glas, som kan genbruges, i skraldesøkken.
- Glas til genbrug skal afleveres i de grønne boble-containere, der er opstillet på centrale pladser i Roskilde.
- Hvis skraldemanden ikke har taget din skraldesæk eller tømt din papircontainer, skal du ringe til Renovations Transport på hverdage mellem kl. 8-12, telefon 4675 7530, eller anmelde det på [www.roskildekom.dk](http://www.roskildekom.dk). I søgelisten skriver du: manglende tømming.
- Miljøafdelingen udsender et hæfte til alle husstande i begyndelsen af 2006. I det kan du læse mere om kommunens affaldsordninger.
- På [www.roskildekom.dk](http://www.roskildekom.dk) kan du læse meget mere om affald og genbrug.



**ROSKILDE KOMMUNE**  
TEKNISK FORVALTNING  
Sønt Ols Stræde 3, 4000 Roskilde  
Telefon 4631 3000



<b>Distrikt 15</b>	Onsdag 25-01-2006	Onsdag 08-03-2006	Onsdag 23-08-2006	<b>Distrikt 22</b>	Torsdag 19-01-2006	Torsdag 02-03-2006	Torsdag 17-08-2006
Tømningsdatoer	Onsdag 20-04-2006	Onsdag 15-11-2006	Onsdag 04-10-2006	Tømningsdatoer	Onsdag 24-05-2006	Torsdag 09-11-2006	Torsdag 28-09-2006
	Onsdag 12-07-2006	Onsdag 31-05-2006	Onsdag 29-12-2006		Onsdag 21-12-2006	Torsdag 09-11-2006	Torsdag 09-11-2006
<b>Distrikt 16</b>	Torsdag 24-01-2006	Torsdag 03-03-2006	Torsdag 22-08-2006	<b>Distrikt 23</b>	Torsdag 03-01-2006	Torsdag 14-02-2006	Torsdag 01-08-2006
Tømningsdatoer	Onsdag 19-04-2006	Torsdag 03-05-2006	Torsdag 14-11-2006	Tømningsdatoer	Torsdag 28-03-2006	Torsdag 12-09-2006	Torsdag 12-09-2006
	Torsdag 11-07-2006	Torsdag 30-05-2006	Torsdag 28-12-2006		Torsdag 20-06-2006	Torsdag 05-12-2006	Torsdag 05-12-2006
<b>Distrikt 17</b>	Torsdag 10-01-2006	Torsdag 04-04-2006	Torsdag 19-09-2006	<b>Distrikt 24</b>	Torsdag 09-02-2006	Torsdag 23-03-2006	Torsdag 07-09-2006
Tømningsdatoer	Torsdag 21-02-2006	Torsdag 31-10-2006	Torsdag 12-12-2006	Tømningsdatoer	Torsdag 04-05-2006	Torsdag 19-10-2006	Torsdag 19-10-2006
	Torsdag 16-06-2006	Torsdag 12-12-2006			Torsdag 15-06-2006		
<b>Distrikt 18</b>	Torsdag 05-01-2006	Torsdag 18-02-2006	Torsdag 14-09-2006	<b>Distrikt 25</b>	Mandag 02-01-2006	Mandag 13-02-2006	Mandag 11-09-2006
Tømningsdatoer	Torsdag 11-06-2006	Torsdag 30-03-2006	Torsdag 26-10-2006	Tømningsdatoer	Mandag 08-05-2006	Mandag 27-03-2006	Mandag 04-12-2006
	Torsdag 22-06-2006	Torsdag 07-12-2006			Mandag 19-06-2006		
<b>Distrikt 19</b>	Torsdag 26-01-2006	Torsdag 09-03-2006	Torsdag 24-08-2006	<b>Distrikt 26</b>	Fredag 20-01-2006	Fredag 03-03-2006	Fredag 18-08-2006
Tømningsdatoer	Fredag 21-04-2006	Torsdag 05-10-2006	Torsdag 16-11-2006	Tømningsdatoer	Onsdag 12-03-2006	Fredag 29-09-2006	Fredag 29-09-2006
	Fredag 01-06-2006	Fredag 29-12-2006			Onsdag 24-05-2006	Fredag 22-12-2006	Fredag 22-12-2006
<b>Distrikt 20</b>	Torsdag 26-01-2006	Torsdag 09-03-2006	Torsdag 24-08-2006	<b>Distrikt 27</b>	Fredag 03-02-2006	Fredag 17-03-2006	Fredag 01-09-2006
Tømningsdatoer	Fredag 21-04-2006	Torsdag 05-10-2006	Torsdag 16-11-2006	Tømningsdatoer	Fredag 28-04-2006	Fredag 13-10-2006	Fredag 13-10-2006
	Torsdag 01-06-2006	Fredag 29-12-2006			Fredag 09-06-2006		
<b>Distrikt 21</b>	Mandag 30-01-2006	Mandag 13-03-2006	Mandag 28-08-2006				
Tømningsdatoer	Mandag 24-04-2006	Mandag 09-10-2006	Mandag 20-11-2006				
	Torsdag 06-06-2006						



Tryk: Kallow Graphic, Miljøcertificeret efter ISO 14001, Arbejdsmiljøcertificeret efter OHSAS 18001, Oplag: 12 000

[illegible]



**ROSKILDE KOMMUNE**  
TEKNISK FORVALTNING  
Sankt Ols Stræde 3, 4000 Roskilde  
Telefon 4631 3000



# Genbrugskalender 2006

*Bilag 1*

(Genbrugskalenderen er en dobbeltfolder i A5 format, der udsendes til alle husstande i en konvolut med ovenstående tryk på for- og bagside)

## Indsamlet glas, papir og pap

Her kan du se, hvor meget en husstand i gennemsnit har afleveret på et år.  
(Tallene for 2005 er beregnet ud fra, hvor meget der er afleveret de første 9 måneder af året)

ÅR	GLAS	PAPIR	PAP
2003	41 kg	137 kg	1,4 kg
2004	40 kg	146 kg	1,9 kg
2005	44 kg	152 kg	1,8 kg

*Kuvert og genbrugskalender er trykt på 100% dansk genbrugspapir.*

## Bilag 2 – "Motion for krop og sjæl"

kl. 10 til lørdag kl. 02. Oprydning og rengøring betyder imidlertid, at bymidten først åbnes for kørende trafik fra lørdag morgen kl. 06.

### Byen afspærres efter følgende plan:

- **Algade**, fra Kong Valdemars Vej til Stændertorvet
- **Hestetorvet**, fra Algade til Jernbanegade
- **Lille Gråbrødre Stræde**
- **Hersegade**, fra Store Gråbrødre Stræde til Algade
- **Allehelgensgade**, fra Læderstræde til Algade
- **Skomagergade og Karen Olsdatters Stræde**
- **Bondetinget**, fra Karen Olsdatters Stræde til Domkirkepladsen
- **Domkirkepladsen, Fondens Bro og Stændertorvet**
- **Palæstræde og Sankt Ols Gade**
- **Domkirkestræde og Munkebro**



hørselsindsættelse til beboere og handlende i det afspærrede område fås ved henvendelse til Roskildenattens Sekretariat på Havsteensvej 11 eller på telefon 46 32 09 98.

### Adgang til Domkirken:

Parkering på P-pladsen ved Maglekildevej med adgang ad Lille Maglekildestræde og Weysegangen.

### Busomlægninger:

Fra fredag kl. 15 omlægges følgende busser væk fra bymidten: Linie **601, 602, 604, 605, 606** og **607**. Ligeledes bliver servicebusserne linie **852, 853** og **855** berørt af atspærringen. Busserne kører i hele tidsrummet ad Jernbanegade og Hestetorvet. Busselskabet vil orientere om ændringerne på de berørte stoppesteder. Bustrafikken vil igen følge køreplanen fra lørdag morgen kl. 06.

## Motion for krop og sjæl i Hyrdehøj Skov

Du inviteres hermed til indvielse af den nye skovfitness-bane i Hyrdehøj Skov mandag den 4. september kl. 19.

Det ville glæde os at se dig, da banen og øvrige anlæg og indretninger i skoven netop er etableret for, og til, borgerne i Roskilde Kommune.

Skovfitness-banen har fire motionsstationer og en afmærket rute, hvor man både kan løbe motionsløb og orienteringsløb.

På motionsstationerne kan man lave forskellige øvelser, som stimulerer både kredsløb og muskler.

Indvielsen sker ved indgangen til skoven ved Hellas atletikstadion. Kør ind ad Hyrdehøj fra Gl. Holbækvej.

### Efter introduktion af projektet og samarbejdet skyder borgmester Bjørn Dahl aktiviteterne i gang:

- Interesserede kan med instruktør følge Fitnessruten og få introduktion til motionsstationerne.
- Til børnene og deres familier og andre interesserede er der fotoorienteringsløb. Her skal man finde et antal poster ud fra et ark med billeder, som bliver udleveret ved start. Det er altså ikke nødvendigt at kunne læse for at være med! Der er diplom til alle børn, der deltager i orienteringsløbet.

Aftenen slutter med saftvand og trugt i Hellas' klubhus.

**Yderligere oplysninger** om indvielsen og projektet kan fås hos idrætskonsulent Kaj Knudsen tlf. 4631 4037.

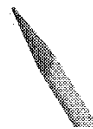
## Prøver i Dansk for udlændinge – vintereksamen 2006

Du kan tilmelde dig de udsøgende prøver i dansk for udlændinge på Roskilde Sprogcenter senest tirsdag den 5. september (inden kl. 14).

Prisen for at aflægge **Prøve i Dansk 1** **Prøve i Dansk 2** eller

Selve prøverne afholdes i ugerne 46 og 48 (skriftlig del), 49, 50 og 51 (mundtlig del).

Du er velkommen til at ringe til Roskilde Sprogcenter for at få nærmere information





## Bilag 3

### Uddrag fra principper for kommunikation i Ny Roskilde kommune

**“Vi ønsker en åben og offensiv kommunikation.** Det betyder, at vi på eget initiativ kommunikerer om forhold i Ny Roskilde kommune, som kan have betydning for medarbejdere, borgere og øvrige interessenter. En åben kommunikation betyder, at vi stræber efter at informere alle målgrupper og hinanden om opgaver og beslutninger. Vi viser også velvilje i forhold til at kommunikere eksternt i situationer, der ikke umiddelbart er til vores fordel. Så vidt muligt skal de relevante interne målgrupper informeres før de eksterne.

**Vi ønsker en troværdig kommunikation.** Det betyder, at vi altid tilstræber en høj grad af kompetence og professionalisme i forhold til vores arbejde. Dermed kan omverdenen have tillid til os, vores arbejde og den information vi giver. Personer med faglig viden om det relevante emne skal være den væsentligste brik i kommunikationen med omverdenen. Fundamentet for troværdighed er ligeledes en velfungerende intern kommunikation, der giver alle medarbejdere kendskab og forståelse for kommunens opgaver og mål.

**Vi ønsker en tryghedsskabende kommunikation.** Det betyder, at vi har fokus på dialog i vores arbejde – både internt og eksternt. Gennem dialog tilstræber vi en tydelig og klar organisation, hvor tryghed skaber arbejdsglæde og motivation. I dialogen med eksterne interessenter viser vi en professionel tilgang til opgaverne. Vi opsamler borgernes reaktion konstruktivt og svarer normalt på spørgsmål og kritik.”

Arbejdsgruppen om kommunikation, september 2006

# Bilag 4 – "Borgerinformation"

Side 02

Roskilde Avis

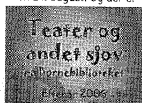
Fredag 18. august 2006



## Biblioteket

### Teater og andet sjov

Nu er børnebibliotekets efterårsprogram for børn kommet. Der er blandt andet en fotoudstilling af børns hverdag i Danmark og Irak fra den 15. til den 24. august. Og der er mange workshop, musikalsk legeslug, flere spændende teaterstykker og meget mere sagt. Kom og hent folderen på biblioteket! Til de fleste arrangementer er der tilmelding i børnebiblioteket fra ugedagen før.



### Bibliotekets introduktionskurser

Nyt program  
Vi vil vide mere om computeren, Word, Excel og internettet mange muligheder? Så kan biblioteket hjælpe dig i gang med en lang række introduktionskurser i Netværksstedet i løbet af efteråret. Introduktionerne starter i uge 35, og folderen kan fås på biblioteket. Tilmelding i Netværksstedet eller på tlf. 4631 5070.

### Biblioteket på Roskildenatten

Programmet med bibliotekets arrangementer på Roskildenatten den 1. september er nu klar. I år er der blandt andet stand-up med Sebastian Dorset, indisk musik og aktivt computerspil for børnene. Folderen kan fås på biblioteket.

### Kom godt i gang med skoleåret

Nu er skoleåret i gang, og på børnebibliotekets hjemmeside er der lavet en samlet indgang til en række hjemmeside, bøger, spil m.m., som kan hjælpe forældre og børn til at komme godt i gang med skoleåret. Siden Skolestart indholder oplysninger om fx-tal, henvisninger til bøger og onlineartikler, spil om tal og bogstaver samt henvisninger til bøger, forældre kan læse med deres børn. Der er også links til bamspil, som handler om bogstaver, tal, engelsk, trafik og klokken.

Gå ind på [www.roskildebib.dk/boern](http://www.roskildebib.dk/boern) og klik på ikonet Skolestart.

### Byrådsmøde

Næste byrådsmøde er onsdag den 23. august 2006 kl. 17.00 i Byrådsalen på rådhuset. Mødet er åbent for alle.

Efter byrådets åbne møde kan du stille spørgsmål til byrådet – men kun om en enkelt sag på byrådets dagsorden på det pågældende møde. Spørgsmål besvares normalt af borgmesteren, og de kan ikke stilles til de enkelte partier eller til de enkelte byrådsmedlemmer.

Du kan stille skriftlige spørgsmål til byrådet om alle kommunale forhold. Send spørgsmål til byrådssekretariatet på Rådhuset senest 1 uge før mødet, hvor du ønsker at få svar. Det må klart fremgå, at du ønsker svar på spørgsmålene under byrådets spørgetid, og du skal være til stede i Byrådsalen ved besvarelsen.

### Socialforvaltningen holder lukket den 25. august

I forbindelse med kommunesammenlægningen afholder den nye kommune tællesag for medarbejderne på det sociale område fra Ramse, Gundsa og Roskilde Kommune.

Ved akutte henvendelser til Roskilde Kommune skal du ringe til vores hovednummer på 4631 3000. Her vil man prøve at hjælpe dig videre.

## Jytte Abildstrøms Teater opfører: "Et Hul i Jorden"

– en festlig friulfsforestilling for hele familien (fra 6 år)

"Et Hul i Jorden" er en rigtig Jytte Abildstrøm-forestilling med alt, hvad der hører til musik, fantasi, poesi, arver og groteske løjer.

Tid: søndag den 27. august 2006 kl. 15.00 - 17.00  
Sted: Amfiteatret i Folkeparken i tilfælde af voldsomt regnvejrslyttes forestillingen til Kildegårdsalen, Helligkorsvej 5.

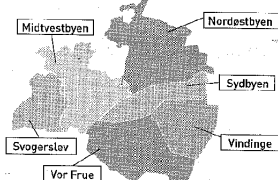
Medvirkende: Signe Birkbøll, Ragnhild Kaasgaard, Ole Håndsbæk Christensen, Nina Kareis m. fl. **Manuskript:** Signe Birkbøll. **Musik:** Palle Lyngsø og Anders Vastdal. **Scenografi:** Dorthe Holbek. **Arrangør:** Roskilde Teater med tilskud fra Roskilde Kommune.

Der er gratis adgang til forestillingen.



## Venteliste til Roskilde Kommunes dagtilbud

pr. 1. august 2006



	Børn på venteliste	Alder på yngste indskrevne barn
Svogerslev	0	9 mdr.
Midtvestbyen	0	6 mdr.
Nordvestbyen	5	6 mdr.
Sydbyen	0	7 mdr.
Vor Frue	0	10 mdr.
Vindinge	-	16 mdr.

Ventelisten omfatter børn, som endnu ikke har fået et tilbud om en plads. Ventelisten omfatter kun børn i alderen 0-3 år. Der er ingen børnehaverbørn på ventelisten.

Distrikt Nordvestbyen omfatter området nord for jernbanen, øst for Kong Valdemars Vej. Midtvestbyen omfatter området nord for jernbanen, vest for Kong Valdemars Vej. Sydbyen ligger syd for jernbanen. Svogerslev, Vindinge og Vor Frue er selvstændige distrikter.

## Ingen nedfaldsfrugt i skraldesækken

Nedfaldsfrugt må ikke komme i skraldesækken. Sække bliver våd af råddent frugt, og går derfor let i stykker, når skraldemænd henter den.

Har du nedfaldsfrugt og andet haveaffald, skal du kompostere det i haven eller køre det til genbrugspladsen på KARA.

Husk, at skraldesækken altid kun må fyldes til den stippledte linie, og at den ikke må veje mere end 24 kg.

Har du i øvrigt mere affald, end der kan være i sækken, kan du købe ekstraskække i Rådhusbutikken eller Teknisk Forvaltning. Du stiller sækken, der er mærket "EKSTRA SÆK", ved siden af den normale sæk og så bliver den taget med ved næste aflæsning. Skraldemænd tager ikke andre typer sække med som ekstraskaffet.



**Rådhuset**  
Slædertorvet  
postboks@roskildekom.dk  
man-ons 10-15 • tors 10-18 • fre 10-13.30

**Rådhusbutikken**  
Slædertorvet  
hverdag 10-17 • tors 10-18 • fre 10-13

**Den åbne anonyme rådgivning**  
Frederiksborgvej 17  
Børn & unge: tirsdag 14-18  
Familier: torsdag 14-18

**Pædagogisk Psykologisk Rådgivning**  
4631 4633

**Roskilde Bibliotek**  
Dr. Margrethes Vej 14  
www.roskildebib.dk  
hverdag 10-19 • lør 10-14

**Pladsansøgningen**  
Skat

**4631 5000 Døgnvagt**  
Brand og ambulance  
El, vand og varme  
Vej og kloak  
Beredskabsstationen

**4631 4060**  
7222 1818

[www.roskildekom.dk](http://www.roskildekom.dk)

**ROSKILDE KOMMUNE**

## Bilag 5 – "Byrådsmøde"

### Biblioteket på Roskildenatten

Programmet med bibliotekets arrangementer på Roskildenatten den 1. september er nu klar. I år er der blandt andet stand-up med Sebastian Dorset, indisk musik og aktivt computerspil for børnene. Folderen kan fås på biblioteket.

### Kom godt i gang med skoleåret

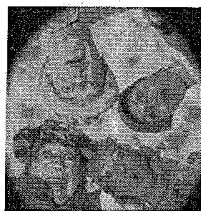
Nu er skoleåret i gang, og på børnebibliotekets hjemmeside er der lavet en samlet indgang til en række hjemmesider, bøger, spil m.m., som kan hjælpe forældre og børn til at komme godt i gang med skoletiden. Siden Skolestart indeholder oplysninger om lxx-tal, henvisninger til bøger og onlineartikler, spil om tal og bogstaver samt henvisninger til bøger, forældre kan læse med deres børn. Der er også links til børnespil, som handler om bogstaver, tal, engelsk trafik og klokken.

Gå ind på [www.roskildebib.dk/boern](http://www.roskildebib.dk/boern) og klik på ikonet Skolestart.

## ører: "Et Hul i Jorden"

De: Signe Birkbøll, Ragnhild Ole Håndsbæk Christensen, m.fl. **Manuskript:** Signe Birkbøll, Livingstone og Anders Vesterdal Dorte Holbek. **Arrangør:** Roskilde tilskud fra Roskilde Kommune.

adgang til forestillingen



## ines dagtilbud pr. 1. august 2006

	Børn på venteliste	Alder på yngste indskrevne barn
Svogerslev	0	9 mdr.
Midtvestbyen	0	6 mdr.
Nordøstbyen	5	8 mdr.
Sydbyen	0	7 mdr.
Vor Frue	0	10 mdr.
Vindinge	1	16 mdr.

en plads. Ventelisten omfatter kun børn i alderen 0-3 år.

t for Kong Valdemars Vej. Midtvestbyen omfatter området ger syd for jernbanen. Svogerslev, Vindinge og Vor Frue er

## sækken

Har du i øvrigt mere affald, end der kan være i sækken, kan du købe ekstrasække i Rådhusbutikken eller Teknisk Forvaltning. Du stiller sækken, der er mærket "EKSTRA SÆK", ved siden af den normale sæk, og så bliver den taget med ved næste afhentning. Skralde- manden tager ikke andre typer sække med som ekstra affald.



### Byrådsmøde

Næste byrådsmøde er onsdag den 23. august 2006 kl. 17.00 i byrådsalen på rådhuset. Mødet er åbent for alle.

Efter byrådets åbne møde kan du stille spørgsmål til byrådet – men kun om en enkelt sag på byrådets dagsorden på det pågældende møde. Spørgsmål besvares normalt af borgmesteren, og de kan ikke stilles til de enkelte partier eller til de enkelte byrådsmedlemmer.

Du kan stille **skriftlige** spørgsmål til byrådet om alle kommunale forhold. Send spørgsmålet til byrådssekretariatet på Rådhuset senest 1 uge før det møde, hvor du ønsker at få svar. Det må klart fremgå, at du ønsker svar på spørgsmålene under byrådets spørgetid, og du skal være til stede i byrådsalen ved besvarelsen.

### Socialforvaltningen holder lukket den 25. august

I forbindelse med kommunesammenlægningen afholder den nye kommune fællesdag for medarbejderne på det sociale område fra Ramsø, Gundsø og Roskilde Kommune.

Ved akutte henvendelser til Roskilde Kommune skal du ringe til vores hovednummer på 4631 3000. Her vil man prøve at hjælpe dig videre.

### Gadeløb spærre flere veje

Idrætsklubben Hellas afholder gadeløb i Roskildes bymidte tirsdag den 22. august mellem kl. 18.20 og 20.30. Vi etablerer vejspærring fra kl. 18.00, og bymidten vil igen være åben for kørende trafik kl. 21.00.

### Bymidten afspærres efter følgende plan:

- Algade, fra Hestetorvet til Stændertorvet
- Hersegade, fra Store Gråbrødre Stræde til Algade
- Allehelgensgade, fra Læderstræde til Algade
- Bondetinget, fra Karen Olsdatters Stræde til Domkirkepladsen
- Domkirkepladsen, Fondens Bro og Stændertorvet
- Palæstræde og Sankt Ols Gade
- Sankt Ols Stræde og Sankt Peders Stræde
- Dronning Margrethes Vej, fra Sankt Peders Stræde til Klosterengen

### Adgang til Domkirken

Parkering på P-pladsen ved Maglekildevej med adgang ad Lille Maglekildestræde og Weysegangen.

### Busomlægninger

Fra kl. 18.00 omlægges buslinje 607 væk fra bymidten. Busselskabet vil orientere om ændringerne på de berørte stoppesteder. Bustrafikken vil igen følge køreplanen fra kl. 21.00.

### Tilladelse i landzone: Øde-Hastrup-Vej 77

Efter Lov om planlægning § 35 har Roskilde Kommune givet tilladelse til opførelse af gylletank på ejendommen Øde-Hastrup-Vej 77, matr. nr. 1-b m.fl. Øde-Hastrup.

Tilladelsen kan ses ved henvendelse til Teknisk Forvaltning, Byg- og Planafdelingen, Dronning Margrethes Vej 28, 4000 Roskilde.

### Klagevejledning

I henhold til Planlovens § 58 kan der klages over afgørelsen. Klagen skal være modtaget af Roskilde Kommune inden 4 uger fra denne offentliggørelse. Roskilde Kommune sender klagen videre til Naturklagenævnet. Naturklagenævnet opkræver et klagegebyr på 500 kr. Vejledning om klageregler og gebyrordningen kan findes på Naturklagenævnets hjemmeside: [www.nkn.dk](http://www.nkn.dk).

### Tilladelse i landzone: Margrethehåbsvej 114

Efter Lov om planlægning § 35 har Roskilde Kommune givet tilladelse til udstykning af ejendommen Margrethehåbsvej 114, matr. nr. 14-a m.fl. Skyttemarken.

Tilladelsen kan ses ved henvendelse til Teknisk Forvaltning, Byg- og Planafdelingen, Dronning Margrethes Vej 28, 4000 Roskilde.

### Klagevejledning

I henhold til Planlovens § 58 kan der klages over afgørelsen. Klagen skal være modtaget af Roskilde Kommune inden 4 uger fra denne offentliggørelse. Roskilde Kommune sender klagen videre til Naturklagenævnet. Naturklagenævnet opkræver et klagegebyr på 500 kr. Vejledning om klageregler og gebyrordningen kan findes på Naturklagenævnets hjemmeside: [www.nkn.dk](http://www.nkn.dk).

## Bilag 6 – "Roskilde kommune" (bundrubrik)

Ventelisten omfatter børn, som endnu ikke har fået et tilbud om en plads. Ventelisten omfatter kun børn i alderen 0-3 år. Der er ingen børnehaver på ventelisten.

Distrikt Nordstriben omfatter området nord for Kong Valdemars Vej. Midtvestriben omfatter området nord for jernbanen, vest for Kong Valdemars Vej. Sydriben ligger syd for jernbanen. Svogerslev, Vindinge og Vor Frue er selvstændige distrikter.

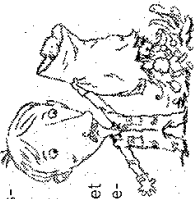
### Ingen nedfaldsfrugt i skraldesækken

Nedfaldsfrugt må **ikke** komme i skraldesækken. Sækken bliver våd af råddent frugt, og går derfor let i stykker, når skraldemanden henter den.

Har du nedfaldsfrugt og andet haveaffald, skal du kompostere det i haven eller køre det til genbrugspladsen på KARA.

Husk, at skraldesækken altid kun må fyldes til den stipulede linie, og at den ikke må veje mere end 24 kg.

Har du i øvrigt mere affald, end der kan være i sækken, kan du købe ekstraskække i Rådhusbutikken eller Teknisk Forvaltning. Du stiller sækken, der er mærket "EKSTRA SÆK", ved siden af den normale sæk og så bliver den taget med ved næste afhentning. Skraldemanden tager ikke andre typer sække med som ekstra affald.



Sæt væk i mindst 4 uger fra denne offentliggørelse. Roskilde Kommune sender klagen videre til Naturklagenævnet. Naturklagenævnet opkræver et klagegebyr på 500 kr. Vejledning om klageregler og gebyrordningen kan findes på Naturklagenavnets hjemmeside: [www.nkn.dk](http://www.nkn.dk)

#### Tilladelse i landzone: Margrethehåbsvej 114

Efter Lov om planlægning § 35 har Roskilde Kommune givet tilladelse til udstykning af ejendommen Margrethehåbsvej 114, matr. nr. 14-a m.fl. Skytemærken.

Tilladelsen kan ses ved henvendelse til Teknisk Forvaltning, Byg- og Planafdelingen, Dronning Margrethes Vej 28, 4000 Roskilde.

#### Klagevejledning

I henhold til Planlovens § 58 kan der klages over afgørelsen. Klagen skal være modtaget af Roskilde Kommune inden 4 uger fra denne offentliggørelse. Roskilde Kommune sender klagen videre til Naturklagenævnet. Naturklagenævnet opkræver et klagegebyr på 500 kr. Vejledning om klageregler og gebyrordningen kan findes på Naturklagenavnets hjemmeside: [www.nkn.dk](http://www.nkn.dk)

<b>Rådhuset</b> Stændertorvet postboks@roskildekom.dk man-ons 10-15 • tors 10-18 • fre 10-13.30	<b>Den åbne anonyme rådgivning</b> Frederiksborgvej 17 Børn & unge: Familier: Pædagogisk Psykologisk Rådgivning	<b>4631 3000</b>	<b>Roskilde Bibliotek</b> Dr. Margrethes Vej 14 <a href="http://www.roskildebib.dk">www.roskildebib.dk</a> hverdag 10-19 • lør 10-14	<b>4632 3363</b>	<b>4631 5000</b>	<b>Døgnvagt</b> Brand og ambulance El, vand og varme Vej og kloak Beredskabsstationen	112 4631 3848 4675 5098 4631 3900
<b>Rådhusbutikken</b> Stændertorvet hverdag 10-17 • tors 10-18 • lør 10-13		<b>4631 3399</b>	<b>Pladsanvisningen</b> Skat	<b>4631 4633</b>	<b>4631 4060</b>		
					<b>7222 1818</b>		

[www.roskildekom.dk](http://www.roskildekom.dk)

**ROSKILDE KOMMUNE**



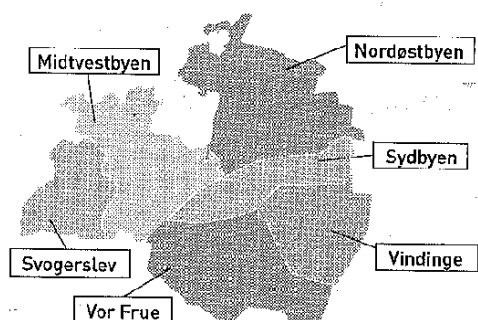
## Bilag 7 – "Venteliste til Roskilde kommunes dagtilbud"

Kildegårdshallen, Helligkorsvej 5.]

Der er gratis adgang til forestillingen.



### Venteliste til Roskilde Kommunes dagtilbud pr. 1. august 2006



	Børn på venteliste	Alder på yngste indskrevne barn
Svogerslev	0	9 mdr.
Midtvestbyen	0	6 mdr.
Nordøstbyen	5	8 mdr.
Sydbyen	0	7 mdr.
Vor Frue	0	10 mdr.
Vindinge	-	16 mdr.

Ventelisten omfatter børn, som endnu ikke har fået et tilbud om en plads. Ventelisten omfatter kun børn i alderen 0-3 år. Der er ingen børnehavebørn på ventelisten.

Distrikt Nordøstbyen omfatter området nord for jernbanen, øst for Kong Valdemars Vej. Midtvestbyen omfatter området nord for jernbanen, vest for Kong Valdemars Vej. Sydbyen ligger syd for jernbanen. Svogerslev, Vindinge og Vor Frue er selvstændige distrikter.

### Ingen nedfaldsfrugt i skraldesækken

Nedfaldsfrugt må **ikke** komme i skraldesækken. Sækken bliver våd af råddent frugt, og går derfor let i stykker, når skraldemændene henter den.

Har du i øvrigt mere affald, end der kan være i sækken, kan du købe ekstrasække i Rådhusbutikken eller Teknisk Forvaltning. Du stiller sækkene, der er mærket



Bilag 8 – "Biblioteket" og  
bilag 9 – "Jytte Abildstrøms teater opfører:  
Et hul i Jorden"

Side 02

Roskilde Avis

BORGERINFORMATION

## Roskilde Kommune informerer

### Biblioteket

#### Teater og andet sjov

##### – Nyt program

Nu er børnebibliotekets efterårsprogram for børn kommet. Der er blandt andet en fotoudstilling af børns hverdag i Danmark og Irak fra den 15. til den 24. august. Og der er mange workshops, musikalsk legestue, flere spændende teaterstykker og meget mere sjovt. Kom og hent folderen på biblioteket!

Til de fleste arrangementer er der tilmelding i børnebiblioteket fra ugedagen før.

#### Bibliotekets introduktionskurser

##### – Nyt program

Vil du vide mere om computeren, Word, Excel og internettet, mange muligheder? Så kan biblioteket hjælpe dig i gang med en lang række introduktionskurser i Netværkstedet i løbet af efteråret. Introduktionerne starter i uge 36, og folderen kan fås på biblioteket. Tilmelding i Netværkstedet eller på tlf. 4631 5070.

Teater og  
andet sjov  
på Børnebiblioteket  
Efterår 2006

#### Biblioteket på Roskildenatten

Programmet med bibliotekets arrangementer på Roskildenatten den 1. september er nu klar. I år er der blandt andet stand-up med Sebastian Dorset, indisk musik og aktivt computerspil for børnene. Folderen kan fås på biblioteket.

#### Kom godt i gang med skoleåret

Nu er skoleåret i gang, og på børnebibliotekets hjemmeside er der lavet en samlet indgang til en række hjemmesider, bøger, spil m.m., som kan hjælpe forældre og børn til at komme godt i gang med skolelivet. Siden Skolestart indeholder oplysninger om tix-tal, henvisninger til bøger og onlineartikler, spil om tal og bogstaver samt henvisninger til bøger, forældre kan læse med deres børn. Der er også links til børnespil, som handler om bogstaver, tal, engelsk trafik og klokken.

Gå ind på [www.roskildebib.dk/boern](http://www.roskildebib.dk/boern) og klik på ikonet Skolestart.

#### Byråd

Næste b  
i byråds

Efter byr  
kun om  
møde. S  
stilles ti

Du kan s  
forhold.  
senest 1  
fremgå,  
tid og d

#### Social

I forbind  
kommun  
Ramsø i

Ved akutt  
hovednu

#### Gadelø

Idrætskl  
den 22. a  
kl. 18.00

#### Bymidte

- Algade
- Herseg
- Allehel
- Bondet
- Domkir
- Palæst
- Sankt C
- Dronnir

#### Adgang t

Parkering  
Maglekit

## Jytte Abildstrøms Teater opfører: "Et Hul i Jorden"

– en festlig friluftsforestilling for hele familien (fra 6 år)

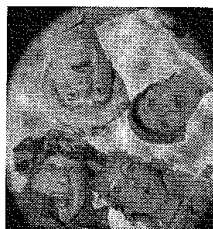
"Et Hul i Jorden" er en rigtig Jytte Abildstrøm-forestilling med alt, hvad dertil hører af musik, fantasi, poesi, farver og groteske løjer.

**Tid:** søndag den 27. august 2006 kl. 15.00.

**Sted:** Amfiteatret i Folkeparken (I tilfælde af voldsomt regnvejr flyttes forestillingen til Kildegårds hallen, Helligkorsvej 5).

**Medvirkende:** Signe Birkbøll, Ragnhild Kaasgaard, Ole Håndsbæk Christensen, Nina Kareis m. fl. **Manuskript:** Signe Birkbøll. **Musik:** Pete Livingstone og Anders Vesterdal. **Scenografi:** Dorte Holbek. **Arrangør:** Roskilde Teater med tilskud fra Roskilde Kommune.

Der er gratis adgang til forestillingen.



Venteliste til Roskilde Kommunes dertilbud

## Bilag 10 – "Ingen nedfaldsfrugt i skraldesækken"



		0 mdr.
Sydbyen	0	7 mdr.
Vor Frue	0	10 mdr.
Vindinge	1	16 mdr.

Ventelisten omfatter børn, som endnu ikke har fået et tilbud om en plads. Ventelisten omfatter kun børn i alderen 0-3 år. Der er ingen børnehavebørn på ventelisten.

Distrikt Nordøstbyen omfatter området nord for jernbanen, øst for Kong Valdemars Vej. Midtvestbyen omfatter området nord for jernbanen, vest for Kong Valdemars Vej. Sydbyen ligger syd for jernbanen. Svogerslev, Vindinge og Vor Frue er selvstændige distrikter.

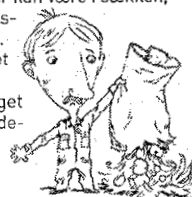
### Ingen nedfaldsfrugt i skraldesækken

Nedfaldsfrugt må **ikke** komme i skraldesækken. Sækken bliver våd af råddent frugt, og går derfor let i stykker, når skraldemanden henter den.

Har du nedfaldsfrugt og andet haveaffald, skal du kompostere det i haven eller køre det til genbrugspladsen på KARA.

Husk, at skraldesækken altid kun må fyldes til den stiplede linie, og at den ikke må veje mere end 24 kg.

Har du i øvrigt mere affald, end der kan være i sækken, kan du købe ekstrasække i Rådhusbutikken eller Teknisk Forvaltning. Du stiller sækkene, der er mærket "EKSTRA SÆK", ved siden af den normale sæk og så bliver den taget med ved næste afhentning. Skraldemanden tager ikke andre typer sække med som ekstra affald.



**Rådhuset** 4631 3000  
Stændertorvet  
postboks@roskildekom.dk  
man-ons 10-15 • tors 10-18 • fre 10-13.30

**Rådhusbutikken** 4631 3399  
Stændertorvet  
hverdag 10-17 • tors 10-18 • lør 10-13

**Den åbne anonyme rådgivning** 4632 3363  
Frederiksborgvej 17  
Børn & unge: tirsdag 14-18  
Familier: torsdag 14-18

**Pædagogisk Psykologisk Rådgivning** 4631 4633

**Roskilde Bibliotek** 46:  
Dr. Margrethes Vej 14  
www.roskildebib.dk  
hverdag 10-19 • lør 10-14

**Pladsanvisningen** 463

**Skat** 722

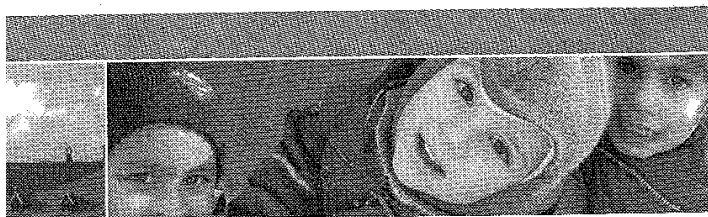
www.roskildekom.dk

**ROSKILDE**

## Bilag 11 – "Indsamling af plast- og metalemballage"



Fredag 25. august 2006



### Byrådsmøde

Næste byrådsmøde er onsdag den 27. september 2006 kl. 17.00 i byrådsalen på rådhuset. Mødet er åbent for alle.

### Indsamling af plast- og metalemballage

1. august kom der nye regler for affaldssortering. Det betyder, at du skal sortere plast- og metalemballage fra det øvrige affald og aflevere det til en af I/S KARAs genbrugspladser, hvor det vil blive genanvendt.

De nye regler omfatter emballagetyperne:

**Plastflasker og dunke:** Klare og farvede plastflasker fra drikkevarer, eddikedunke, emballage fra rengøringsmidler, plastflasker fra skyllemiddel, shampoo og lignende. Flaskerne skal være tomme, skyllede og uden låg.

**Plastfolie:** Klar og farvet plast, der for eksempel har været brugt til indpakning af møbler, elektronik eller byggematerialer, andet klar transportplast, indkøbsposer og andre plastposer, klar afdækningsplast, sorte sække og lignende. Plastfolien må ikke være forurenet med madvarer, maling, kemikalier eller lignende.

**Metal:** Øl- og sodavandsdåser uden pant, konservesdåser, kapsler, metallåg mv. Metaldåser skal være tomme og rengjort for madvarer og lignende.

På genbrugspladsen er der opstillet containere til affaldet. Er du i tvivl, kan du spørge pladspersonalet.

**Hvis flasker, dunke og dåser indeholder for eksempel madrester, skal det i den almindelige dagrenovation.**

Vil du vide mere om affaldssortering, kan du gå ind på [www.roskildekom.dk](http://www.roskildekom.dk) eller kontakte miljøafdelingen på tlf. 4631 3632.

### Tilladelse i landzone – Marbjerg Byvej 21

Efter lov om planlægnings-§ 35 har Roskilde Kommune med-delt tilladelse



**En ny børnehave**

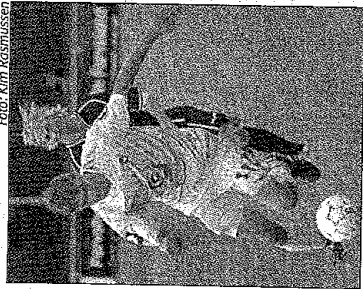
Såby Børnehave er en selvejende institution. De sidste tre år har de sparet op, skiftet ud, lagt planer, og nu høster de frugten af deres arbejde. Den 37 år gamle institution har fornyet sig selv, og nu leger børnene på en naturlegeplads og har medbestemmelse. En pædagogisk hjule, der er meget vigtig midt i en sparetid, hvor institutionsområdet har det trængt og som pædagoger, ledelse og bestyrelse i fællesskab værner om.

**Ny Lejre**  
**2. sektion side 5**

**Talentfulde bands får hjælp**

Et helt nyt talentudviklingsforsøg kaldet Bandakademiet skal give unge håbefulde bands et solidt spark fremad. I går opstod i alt ni sjællandske bands ved en offentlig koncert på Gimle i Roskilde om et tre-måneders forløb hos Bandakademiet, der starter til september. Fire bands gennemnævnes heraf var det ene Roskilde-bandet Farrago. De vinderde orkestre spås alle at nå langt, hvis de formår at holde sammen.

**Roskilde 2. sektion side 2**






Foto: Kim Rasmussen

Foto: Kim Rasmussen

Foto: Kim Rasmussen

# Drastiske besparelser på vej

Socialområdet skal spare over 50 millioner kroner, men på flere steder anses det for at være uforvarsligt.

**Ny Roskilde:** Det forekommer som en umulig opgave at få de sociale budgetter i Ny Roskilde til at hænge sammen inden for de økonomiske rammer, der er udstukket af sammenlægningsudvalget.

For at få budgetterne ned på de 97 procent, som det er besluttet, skal der skæres mere end 50 millioner kroner på hele det sociale område. Hårdt ramt bliver æl-

- dreområdet, som har en manko på 39 millioner kroner, blandt andet som følge af en voldsom underbudgettering og et overforbrug på vinkarkontoen på cirka 20 millioner kroner.

97 procent-budgetforslaget er udarbejdet, men rummer ifølge socialudvalgets formand, Jakob Bojsen (S), et væld af besparelser, der er så voldsomme, at de samtidig ledages af tilsammen 18 såkaldte udvalgte skærvende tiltag på de områder, hvor besparelserne vil ramme helt urimeligt hårdt, og hvor forvaltningen finder dem fagligt uforvarslige.

- Et nulbudget vil give Roskilde den dårligste service i hele landet. En hel del af besparelsesforslagene er uspelige, siger Jakob Bojsen.

Nogle af forslagene bunder i anbefalinger fra Kommunernes Landsforening og sammenligninger med andre kommuners normer. Eksempelvis foreslås det at skære antallet af sygeplejerskestillinger på ældreområdet ned med 28 procent. Det svarer til at fyre 20 sygeplejersker.

- Det vil vi slet ikke gå ind i, og i givet fald vil det føre til udgifter på andre områder, siger Jakob Bojsen. Han tilføjer, at han og resten af

udvalget savner overblik over konsekvenserne af de besparelser, der er på tapetet, når sammenlægningsudvalget i næste uge skal forsøge at få budgettet til at hænge sammen. På familieafdelingens område mener han, at kommunen vil få svært ved at overholde lovens krav, hvis budgetterne reduceres til blot 97 procent. På andre områder er der også lavet forslag til et 95-procent-budget, men på det sociale område har det vist sig helt umuligt.

- Det er slet ikke til at holde ud, hvis vi skal til at klemme børn tætere sammen i klasserne eller give

de ældre dårligere normering. Det er kommunens kerneområder, det vil gå ud over, og i denne situation har jeg svært ved at forestille mig, at vi ikke sparer hver en krone, som vi ikke er påklædt til at bruge, siger Jakob Bojsen.

Han nævner kommunens tilskud til private skoler SFO'er, Roskildelærerne og dele af frivillighedsmidlerne på det sociale område som udgiftsposter, der kan blive nedbragt at sløjfe for at få tingene til at hænge sammen.

## Roskilde i fokus i Ib Michaels nye bog **Stressede ansatte**

# Fremtidens støjhelvede

Hvis det ikke er gået op for de beboere, der lever omkring Roskilde Lufthavn, at der er noget i gære, som rammer mange familier, så er det på tide at vågne op, hvis det ikke allerede er for sent.

Den første HUR-plan kom frem i januar 2004 og skulle til høring i oktober 2005. Det har trukket ud, hvorfor vides ikke, men nu er det altså alvor, og nu skal det pludselig gå stærkt. HUR har nu fremsendt

en VVM redegørelse om luft- havnes fremtid, og det er ikke blide sager, der kommer frem. Udvildelsen går på, at der i årene frem til 2015 skal kunne ekspederes 1,8 million passagerer om året, dvs. at der skal gennemføres 200.000 starter og landinger, og det bliver til dels med store maskiner. Dvs. at der vil starte/lande maskiner hvert 3. minut 24 timer i døgnet.

Man ved fra Kastrup, at det-

te ikke blot medfører mere støj, men også betydelig mere forurening fra de startende og landende maskiner. Disse mange nye passagerer skal også transporteres til og fra lufthavnen, hvilket igen vil give mere støj og giftig forurening på landjorden. Hvordan denne passagertransport skal kunne finde sted med de nuværende veje er en gåde for mig.

Jeg vil råde alle, der bliver

ramt af udvidelsen, til at læse bekendtgørelsen, som er fremlagt til offentligt gen- nemsyn, og det skal gå stærkt. Protesterne skal være HUR i

hænde senest den 26. septem- ber. Der skal være stormøde torsdag den 14. september kl. 19 i Roskilde Kongrescenter, Møllehusvej 15, Roskilde.

Jeg protesterer kraftigt mod denne udvidelse, som er gan- ske unødvendig. Der er plads nok i Kastrup, men det er for- modentlig et spørgsmål om flere penge til de nye ejere af Kastrup Lufthavn, uden hen- syn til de mange mennesker, der kommer til at leve i et

støjhelvede fremover. De 1.000 arbejdspladser, der fra Roskilde Amt og Kommune tales så meget om, er vist ikke helt relevant med den mangel, der i øjeblikket er på arbejds- kraft.

**James Larsen**  
Nordgårdsvej 97, Tune  
Roskilde.

## LÆSERNE SKRIVER

Stort kort til redaktion@ros- kildavis.dk. Max 20 linjer med 50 anslag på hver linje. Anonyme indlæg optages ikke.

# Udvidelse giver mere støj

100 kvadratkilometer bliver ramt af voldsom støj, hvis Roskilde Lufthavn udvider aktiviteterne. HUR erkender, at hele

dobling af antallet af små fly og en 20-dobling i antallet af store fly i forhold til i dag, og støjen er så voldsom, at hele

stor del af denne trafik i week- enderne, hvor beboerne er hjemme og skulle have slap- pet af. Dertil kommer yderli-



Bilag 14 – " Forslag til regionplantillæg med VVM-redegørelse for udvidelse af Roskilde Lufthavn"

Det dokument, citatet er hentet fra, kan ikke længere findes på hjemmesiden ved søgning med søgeord lufthavn og med indstillingen "gamle referater". Men to andre dokumenter med navn

"regionplantilleag\_lufthavn\_doc" blev fundet som resultat.

Dokumentet med filnavn "regionplantilleag\_lufthavn\_doc" findes nu ved søgning i gamle referater kun i to udgaver, hvilket man må sige, er besynderligt, da samme filnavn ikke burde referere til to forskellige dokumenter. Men ved sammme søgning med indstillingen "gamle referater" og søgeord "lufthavn" dukker disse to dokumenter nu op:

204

Endelig vedtagelse af regionplantillæg med VVM for udvidelse af Roskilde Lufthavn

Orienterings-	<b>Byrådet, den 20. december 2006</b>	J.nr.
sag:	Økonomiudvalg, den 13. december	01.01.03P17
Senest be-	2006	Sagsid. 542
handlet i:		

([http://www.roskildekom.dk/webtop/site.aspx?p=697&link=gammel\\_byraad\\_udvalg/byraad/2006/by\\_aabensager/regionplantilleag\\_lufthavn\\_doc.htm#](http://www.roskildekom.dk/webtop/site.aspx?p=697&link=gammel_byraad_udvalg/byraad/2006/by_aabensager/regionplantilleag_lufthavn_doc.htm#). vist 30.maj 2007)

359

Endelig vedtagelse af regionplantillæg med VVM for udvidelse af Roskilde Lufthavn

Orienterings-	Økonomiudvalg, den 13. december	J.nr.
sag:	2006	01.01.03P17
		Sagsid. 542

([http://www.roskildekom.dk/webtop/site.aspx?p=697&link=gammel\\_byraad\\_udvalg/okonomi/2006/ou\\_aabensager/regionplantilleag\\_lufthavn\\_doc.htm#](http://www.roskildekom.dk/webtop/site.aspx?p=697&link=gammel_byraad_udvalg/okonomi/2006/ou_aabensager/regionplantilleag_lufthavn_doc.htm#). vist 30.maj 2007)

Her ovenfor er dokumenterne blot angivet med dokumenthovedet på hjemmesiden.

Hvis "Forslag til regionplantillæg med VVM-redegørelse for udvidelse af Roskilde Lufthavn" skal findes skal man søge på en anden måde. Først vælges "Politik" i menulinien øverst og derefter under "Byråd og ud-

valg" i højre spalte vælges gamle "dagsordner og referater". På ny side vælges under overskrift "Roskilde", "[Byrådets dagsordener og referater til med 2006](http://www.roskildekomm.dk/Byraadets_dagsordener_og_referater_til_med_2006)". På ny side er der mulighed for at vælge to måder at se året 2006 på – efter mødedato eller sagsnummer. Vælg mødedato og tryk derefter på datoen 27. september. Nu vises sagerne med navn og nummer og nr 176 kan findes i venstre spalte [http://www.roskildekomm.dk/webtop/site.aspx?p=697&link=gammel\\_byraad\\_udvalg/byraad/2006/Oversigt/2006\\_br\\_oversigt.htm#vist](http://www.roskildekomm.dk/webtop/site.aspx?p=697&link=gammel_byraad_udvalg/byraad/2006/Oversigt/2006_br_oversigt.htm#vist) 30.maj.

## Bilag 15 – "Bare smid ud"

**Svogerslev:** Mindst 10 biler, der var parkeret forskellige steder i det vestlige Svogerslev, blev brudt op natten til onsdag. I et enkelt tilfælde blev en rude knust, men ellers benyttede gerningsmændene et koblen til at bryde en bil-dør op og komme ind i kabinen.

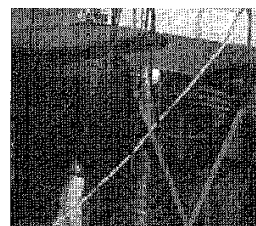
Det var først og fremmest autoradioer, cd-afspillere og gps'er, tyvene fjernede, og i et enkelt tilfælde blev der også stjålet et Georg Jensen-ur.

Indbruddene skete på adresser i Søparken, Søbredden, Søbakken, Søroggen, Søtoften, Galpestrykket og Egerne-vænget, og de har fundet sted, uden at nogen har set eller hørt noget mistænkeligt.

Også et par biler i Roskilde blev udsat for indbrud.

Udgangspunkt i det enkelte band med forbilleder og erfarne folk fra musikbranchen som inspiratorer og undervisere.

De ni bands, som igår konkurrerede på Gimle fik hver en halv times tid til at vise dommerpanelet, hvad de duer til på en scene, så det er ikke så mærkeligt, at der var en smule nerver på. Bandet 180 Grader Virvar



Bandet 180 Grader Virvar på præstation, at de blev optaget

# Bare smid ud

## Debat:

**Roskilde:** Smid bare mere i skraldespanden. Der er ingen grund til at sortere affaldet eller kompostere. Er der ikke plads i affaldscontaineren, så bestil bare en ny. Det koster næsten ikke noget.

Sådan lyder den nye Roskilde kommunes indirekte opfordring til borgerne. Politikerne er netop ved at vedtage et betalingssystem for husholdningsaffald, som opmuntrer os til at tænke sådan.

I mange år har priserne på el, vand, varme og meget andet blev indrettet, så de opmuntrer brugerne til at spare på ressourcerne og belaste miljøet mindst muligt. Men nu ændrer Roskilde-poli-

tikkerne betalingen for renovation, så der ikke længere er en økonomisk motivation for at sortere og begrænse affaldet.

Til og med i år har vi i min boligafdeling som alle andre boligforeninger betalt et årligt beløb pr. affaldscontainer. Oven i købet har vi fået en rabat, fordi vi komposterer det grønne affald.

Gennem de seneste år har vi ikke bare komposteret, men også sorteret mere og mere ud af husholdningsaffaldet. Resten er blevet afleveret til forskellige former for genbrug på KARA. Det har vi gjort som miljøbevidste borgere, men også fordi vi sparede en del penge. Da vi afskaffede en af tre containere, sparede vi en tredjedel af udgifterne til

renovation.

Men fra 2007 vil kommunalpolitikkerne indføre et system, hvor vi betaler et forholdsvis stort beløb pr. husstand - uanset om vi skal have hentet meget eller lidt skrald. Derudover skal vi betale et meget mindre beløb end i dag pr. container. Og ingen kompostabat.

Det betyder, at det ikke vil koste os ret meget at få den tredje container tilbage, hvis vi ikke gider affaldsortere og kompostere længere. Omvendt for andre afdelinger, der måske overvejer at sortere, kompostere og spare på husholdningsaffaldet. For dem skal det være ren idealisme; der er i hvert fald ikke nogen særlig økonomisk fordel ved det. De skal stadig betale det

samme beløb pr. husstand og sparer kun en meget lille del af den samlede udgift.

Det nye prissystem for renovation indgår i en større affaldsplan, som handler om meget andet. Jeg vælger derfor at tro, at lokalpolitikkerne i sammenlægningsudvalget har overset, at de er ved at indføre et meget miljøfjendsk betalingssystem - og at de skynder sig at lave det om.

Michael Voss,  
formand for Sneglebo afd.,  
AB1899,  
Sneglebo 18,  
4000 Roskilde